



BUPATI KUBU RAYA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA  
NOMOR 14 TAHUN 2017

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUBU RAYA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih;
- b. bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Kubu Raya berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terpadu dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan perlindungan atas hak-hak publik, perlu diatur hak dan kewajiban penyelenggara layanan publik dan masyarakat sebagai penerima layanan publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Kubu Raya di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 101, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4751);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA  
dan  
BUPATI KUBU RAYA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu  
Umum

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kubu Raya.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
4. Bupati adalah Bupati Kubu Raya.
5. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada lingkup Pemerintah Kabupaten Kubu Raya.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Kubu Raya baik yang berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah SKPD dan BUMD yang membawahi Pelaksana pelayanan publik.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
12. Masyarakat adalah seluruh pihak baik sebagai orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
14. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf *braille*, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. Survei Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
17. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
18. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
19. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
20. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
21. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang selanjutnya disingkat APBN adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Republik Indonesia.

22. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kubu Raya.
23. Pihak lain adalah mitra kerja sama, di luar penyelenggara yang berdasarkan perjanjian atau penunjukan disertai atau diberi sebagian tugas tertentu oleh penyelenggara pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara.

Bagian Kedua  
Ruang Lingkup

Pasal 2

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

Pasal 3

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilaksanakan baik oleh SKPD maupun BUMD.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 4

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 5

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh Instansi non Pemerintah Daerah sesuai peraturan perundang-undangan serta dilaksanakan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

## Pasal 6

Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan Pelayanan Publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.

## BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

### Bagian Kesatu Pola Pelayanan

## Pasal 7

Pola penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara:

- a. fungsional;
- b. terpusat;
- c. terpadu; dan
- d. pelayanan keliling.

### Bagian Kedua Standar Pelayanan

## Pasal 8

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

## Pasal 9

Komponen standar pelayanan paling kurang meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;

- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi Pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah Pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

Bagian Ketiga  
Tata Perilaku Penyelenggara dan Pelaksana

Pasal 10

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik Penyelenggara dan Pelaksana harus berperilaku:

- a. jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. adil dan tidak diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap santun dan ramah;
- e. bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang mempersulit dan berlarut-larut;
- f. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- g. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi;
- h. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; ✓
- i. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- j. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- k. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- m. sesuai dengan kepantasan; dan
- n. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Keempat  
Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 11

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan survei kepuasan masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. prosedur pelayanan;
  - b. persyaratan pelayanan;
  - c. kejelasan petugas pelayanan;

- d. kedisiplinan petugas pelayanan;
- e. tanggungjawab petugas pelayanan;
- f. kemampuan petugas pelayanan;
- g. kecepatan pelayanan;
- h. keadilan mendapatkan pelayanan;
- i. kesopanan dan keramahan petugas;
- j. kewajaran biaya pelayanan;
- k. kepastian biaya pelayanan;
- l. kepastian jadwal pelayanan;
- m. kenyamanan lingkungan; dan
- n. keamanan pelayanan.

Bagian Kelima  
Maklumat Pelayanan

Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Pasal 13

Penyelenggara yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1), Pasal 10 dan Pasal 12 dikenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam  
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 14

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi pelayanan publik Daerah.
- (2) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi pelayanan publik yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling kurang meliputi:
  - a. profil Penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.

Bagian Ketujuh  
Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 15

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, dan/atau fasilitas pelayanan.

- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta Pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan Pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.

#### Pasal 16

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

#### Pasal 17

- (1) Saham Penyelenggara yang berbentuk BUMD yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apa pun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum. ✓

#### Pasal 18

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.
- (3) Pengumuman oleh Penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat, laman, pos-el, dan kotak pengaduan. ↴

#### Bagian Kedelapan Pelayanan Khusus

#### Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus tanpa tambahan biaya kepada anggota masyarakat rentan yang meliputi:
  - a. penyandang cacat;



- b. lanjut usia;
  - c. wanita hamil;
  - d. balita; dan
  - e. korban bencana.
- (2) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Kesembilan  
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 20

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik merupakan tanggung jawab Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Daerah apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.

Pasal 22

- (1) Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh institusi Penyelenggara Pemerintah Daerah dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah, Pemerintah Daerah mengalokasikan anggaran yang memadai melalui APBD.
- (2) BUMD yang menyelenggarakan pelayanan publik mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik.

Bagian Kesepuluh  
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 23

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib mengelola pengaduan yang berasal dari penerima

pelayanan, rekomendasi Ombudsman dan DPRD paling lambat 60 (enam puluh) hari setelah menerima berkas pengaduan yang lengkap.

- (3) Penyelenggara wajib menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

#### Pasal 24

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit meliputi :
  - a. identitas pengadu;
  - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
  - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan Pelaksana;
  - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
  - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
  - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
  - j. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

#### Pasal 25

- (1) Pemerintah Daerah menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sistem penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi:
  - a. aspek institusional;
  - b. aspek prosedural;
  - c. bersifat integratif; dan
  - d. bersifat komprehensif.
- (3) Prinsip penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. objektivitas;
  - b. koordinasi;
  - c. efektivitas dan efisiensi;
  - d. akuntabilitas; dan
  - e. transparan.
- (4) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang meliputi:
  - a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
  - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;

- c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
  - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan yang ada; dan
  - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (5) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.
  - (6) Prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) diatur dengan Peraturan Bupati.

#### Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas tertentu.
- (2) Proses penanganan pengaduan dilakukan oleh Penyelenggara melalui:
  - a. konfirmasi dan klarifikasi;
  - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
  - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.
- (3) Proses penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 27

Penyelenggara yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2), Pasal 15 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 16, Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 19 ayat (1), Pasal 22 ayat (3), Pasal 23, Pasal 24 ayat (1) dan Pasal 26 ayat (1) dikenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB III PEMBINA DAN PENYELENGGARA

#### Bagian Kesatu Pembina dan Penanggung jawab

#### Pasal 28

- (1) Pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur Provinsi Kalimantan Barat.

#### Pasal 29

- (1) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah adalah Sekretaris Daerah.

- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
  - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD dan Direksi BUMD sesuai standar pelayanan;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh SKPD dan BUMD kepada Pembina.

## Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

### Pasal 30


- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi SKPD dan BUMD.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling kurang meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi Penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik. ✓
- (4) Organisasi Penyelenggara yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB IV SISTEM PELAYANAN TERPADU

### Pasal 31

- (1) Untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat yang dapat dilakukan melalui sistem pelayanan satu pintu atau satu atap.

### Pasal 32

- Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 diselenggarakan dengan tujuan:
- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
  - b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
  - c. memperpendek proses pelayanan;
  - d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau; dan
  - e. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.
- 

### Pasal 33

Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31, dilaksanakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan;
- b. ekonomis;
- c. koordinasi;
- d. pendelegasian atau pelimpahan kewenangan;
- e. akuntabilitas; dan
- f. aksesibilitas.


### Pasal 34

- (1) Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu atau sistem pelayanan terpadu satu atap.
- (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

### Pasal 35

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. ✓
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal.

### Pasal 36

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan sebagian wewenang dari Bupati kepada pimpinan SKPD Penyelenggara sistem pelayanan terpadu atau pimpinan korporasi kepada pimpinan satuan kerja Penyelenggara sistem pelayanan terpadu.
  - (2) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - (3) Pendelegasian atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
    - a. penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan dan menerbitkan produk layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
    - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan standar pelayanan;
    - c. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen
- 

- perizinan dan/atau non perizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - e. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - f. penetapan standar pelayanan dan maklumat pelayanan.

#### Pasal 37

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2), dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.

#### Pasal 38

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2), dilaksanakan berdasarkan penugasan dari pimpinan SKPD Penyelenggara pelayanan kepada pelaksana di lingkungannya untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.

#### Pasal 39

Pelaksana yang mendapat penugasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 mempunyai kewenangan sebagai berikut:

- a. penerimaan dan pemrosesan pelayanan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan;
- b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan;
- c. persetujuan permohonan pelayanan yang telah memenuhi standar pelayanan;
- d. pengajuan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan kepada pimpinan instansi pemberi penugasan sesuai standar pelayanan;
- e. penyampaian produk pelayanan berupa perizinan dan/atau non perizinan kepada pemohon; dan
- f. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 40

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/ satuan kerja terkait, terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.
- (3) Laporan perkembangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Bupati.
- (4) Penyelenggara yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V  
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu  
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 41

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerja sama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik yang memadai;
- d. melakukan pembelaan dan mendapatkan bantuan hukum terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 42

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan, dengan mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminatif;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- d. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan;
- h. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- i. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- j. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- k. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- l. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- m. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan;
- n. membentuk unit pengaduan dan menerapkan sistem penanganan pengaduan masyarakat;
- o. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- p. melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan; dan
- q. bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.

Bagian Kedua  
Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 43

Pelaksana wajib:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala;
- f. *memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan*
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 44

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan Pemerintah Daerah dan BUMD; ✓
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 45

Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42, Pasal 43 dan Pasal 44 dikenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga  
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 46

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapat jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;



- e. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. menyarankan kepada pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. menyarankan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- i. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara, DPRD dan Ombudsman;
- j. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina, DPRD dan Ombudsman; dan
- k. memperoleh informasi yang terkait dengan pelayanan.

#### Pasal 47

Masyarakat wajib:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

### BAB VI

## HUBUNGAN ANTAR PENYELENGGARA DAN KERJA SAMA PENYELENGGARA DENGAN PIHAK LAIN

### Bagian Kesatu

#### Hubungan Antar Penyelenggara

#### Pasal 48

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar Penyelenggara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain.
- (3) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal:
  - a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
  - b. kekurangan sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;
  - c. penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
  - d. penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya; dan
  - e. pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara.

- (4) Dalam keadaan darurat permintaan Penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi Penyelenggara yang bersangkutan.

Bagian Kedua  
Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 49

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
- a. kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam bentuk perjanjian kerja sama;
  - b. penyelenggara wajib menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
  - c. tanggungjawab pelaksanaan kerja sama bidang tertentu berada pada pihak lain, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
  - d. informasi tentang identitas mitra kerja sama dan identitas Penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
  - e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (sms), laman (website), pos-elektronik (email), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia.
- (3) Pemilihan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.
- (5) Penyelenggara yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan huruf e dikenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII  
PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu  
Pengaduan

Pasal 50

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, Ombudsman, dan/atau DPRD.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
- a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
  - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

#### Pasal 51

- (1) Atasan satuan kerja Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 ayat (3) huruf a.
- (2) Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 ayat (3) huruf b.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 52

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

#### Pasal 53

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (3) dapat disertai dengan bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

#### Pasal 54

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
  - a. identitas pengadu secara lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
  - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (3).

- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

#### Pasal 55

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 ayat (3) huruf a ditujukan kepada atasan satuan kerja Penyelenggara.
- (3) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

#### Bagian Kedua

#### Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik

#### Pasal 56

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya. ✓
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 57

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespon pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

#### Pasal 58

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi pengaduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

#### Pasal 59

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap dan benar.

- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

Bagian Ketiga  
Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 60

Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.

Pasal 61


- (1) Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap Penyelenggara ke pengadilan. ✓
- (2) Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau Penyelenggara.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 62

- (1) Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan keputusan Ombudsman.

BAB VIII  
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 63

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
  - (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.
  - (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan Pelayanan Publik.
- 

BAB IX  
EVALUASI DAN PENGAWASAN

Pasal 64

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik.

Pasal 65

- (1) Penyelenggara wajib secara berkala dan berkelanjutan mengadakan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan organisasinya.
- (2) Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek:
  - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumberdaya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
  - b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan
  - c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.
- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.

Pasal 66

- (1) Penyelenggara wajib melakukan seleksi dan promosi terhadap Pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 67

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh Penyelenggara; dan
  - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.

- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui:
- a. pengawasan oleh masyarakat;
  - b. pengawasan oleh DPRD; dan
  - c. pengawasan oleh Ombudsman.

Pasal 68

Penyelenggara yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 65 ayat (1), dan Pasal 66 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) dikenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X  
KETENTUAN PENUTUP

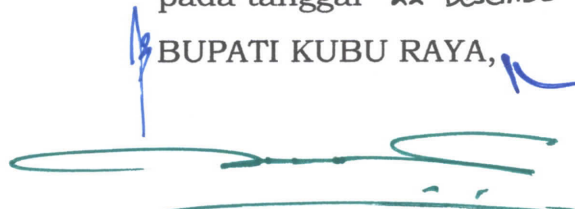
Pasal 69

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya.

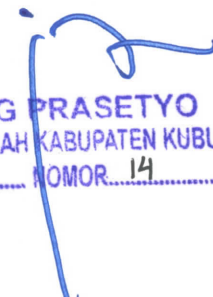
Ditetapkan di Sungai Raya  
pada tanggal 22 Desember 2017

BUPATI KUBU RAYA,



RUSMAN ALI

Diundangkan di Sungai Raya  
Pada tanggal 22 Desember 2017  
Prt. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA



ODANG PRASETYO  
LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA  
TAHUN 2017 NOMOR 14

PENJELASAN ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA  
NOMOR 14 TAHUN 2017

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juga mengamanatkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara, penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Disamping itu sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Kubu Raya masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Pemerintah Daerah Kabupaten Kubu Raya sebagai pelayan publik menyadari sepenuhnya bahwa dalam menjalankan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan, melekat salah satu kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya kepada penduduk dan warga Kabupaten Kubu Raya.

Pemerintah Daerah Kabupaten Kubu Raya berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap penduduk dan warga Kabupaten Kubu Raya melalui suatu sistem Pemerintahan Daerah yang mendukung terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dan berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap penduduk dan warga Kabupaten Kubu Raya atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Praktek pelayanan publik yang selama ini telah dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kubu Raya, perlu ditingkatkan kualitas dan strukturnya agar mampu memiliki tuntutan masyarakat.

✓

Handwritten signature or mark.



Perkembangan masyarakat menuntut pemerintahan pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan mereka.

Maksud Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini pada hakekatnya adalah untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Sedangkan tujuannya pada hakekatnya adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan memberikan perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat dalam hal ini penduduk dan warga Kabupaten Kubu Raya.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

Cukup jelas.

### Pasal 3

Cukup jelas.

### Pasal 4

Cukup jelas.

### Pasal 5

Cukup jelas.

### Pasal 6

Cukup jelas. ✓

### Pasal 7

#### Huruf a

Fungsional yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

#### Huruf b

Terpusat yaitu pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan perundang-undangan.

#### Huruf c

Terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrak oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

#### Huruf d

Cukup jelas.

### Pasal 8

#### Ayat (1)

Kemampuan berupa dukungan pendanaan, pelaksana, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan.

#### Ayat (2)

Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.

Handwritten signature or initials in blue ink.

Ayat (3)

Keberagaman berupa pengikutsertaan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi, antara lain tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan lembaga swadaya masyarakat (LSM).

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Dipublikasikan secara jelas dan luas merupakan penginformasian kepada masyarakat sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Profil penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon dan pos elektronik (email).

Huruf b

Profil pelaksana meliputi pelaksana yang bertanggung jawab, Pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos elektronik (email).

Huruf c

Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Huruf f

Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan Penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

✓  
R  
T

Pasal 15

Ayat (1)

Dalam melakukan pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan, penyelenggara melaksanakan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan serta mumentarisasi sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan secara sistematis, transparan, lengkap, dan akurat.

Ayat (2)

Pelaksana yang wajib memberikan laporan adalah pejabat yang bertanggung jawab memberikan laporan kepada penyelenggara.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Batal demi hukum merupakan perjanjian yang batal sejak awal yang diadakan atau tidak memiliki abitat hukum.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Ayat (1)

Lembaga independen merupakan lembaga yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan sebagai lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 23

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Mengelola pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyelesaian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.



Ayat (3)

Menindaklanjuti merupakan penyelesaian pengaduan sampai tuntas, termasuk kejelasan hasil, seperti sanksi kepada pelaksana, perubahan peraturan, dan penerbitan dokumen yang diminta pengadu.

Ayat (4)

Sarana pengaduan antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat (SMS), laman (website), pos elektronik (email), dan kotak pengaduan.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.



Pasal 43  
Cukup jelas.

Pasal 44  
Cukup jelas.

Pasal 45  
Cukup jelas.

Pasal 46  
Cukup jelas.

Pasal 47  
Cukup jelas.

Pasal 48  
Ayat (1)

Teknis operasional pelayanan merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain serta standar operasional prosedur (SOP).

Ayat (2)

Keadaan darurat merupakan keadaan yang ditetapkan oleh instansi yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 49

Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut ketentuan perundang-undangan harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara, misalnya pelayanan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, dan pelayanan perizinan.

Pihak lain adalah pihak dari luar penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh Penyelenggara pelayanan. Pengertian kerjasama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir dan air minum yang diserahkan kepada pihak swasta.

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Materi kerjasama yang wajib diinformasikan adalah hal-hal penting yang perlu diketahui oleh masyarakat misalnya apa yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, jangka waktu kerja sama, dan pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan yang penginformasikannya merupakan bagian dari maklumat pelayanan.

Huruf c

Cukup jelas.

✓

R  
T  
T

Huruf d

Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggungjawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat (SMS), dan laman (website).

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Tidak menambah beban bagi masyarakat dimaksudkan tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Ayat (1)

Cukup jelas. ✓

Ayat (2)

Dalam hal penyelenggara dapat membuktikan bahwa materi aduan tidak benar atau pembuatan penyelenggaraan tidak jalan atau tidak melanggar, pengadu tidak dapat diberi dokumen pembuktian.

Pasal 54

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Dalam hal pengadu tidak dapat melengkapi materi aduan dalam batas waktu yang ditentukan, pengaduan dinyatakan batal.

Pasal 55

Ayat (1)

Atasan pelaksana sebagai pihak yang bertanggung jawab dan sekaligus memiliki wewenang untuk menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang menjadi bawahannya.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Pasal 56  
Cukup jelas.

Pasal 57

Ayat (1)  
Penerapan prinsip independen, non diskriminasi, dan tidak memihak dimaksudkan untuk mencegah terjadinya keberpihakan dalam menyelesaikan materi aduan bahwa pihak teradu dan penyelenggara yang menyelesaikan aduan berada dalam instansi (SKPD) yang sama.

Ayat (2)  
Kewajiban menerima dan merespon dimaksudkan untuk memperoleh obyektivitas dalam memutuskan penanganan penyelesaian pengaduan.

Ayat (3)  
Dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah merupakan forum pertemuan antara pengadu dan teradu secara terbatas terhadap permintaan pengadu bahwa alasan tertentu yang dapat mengancamnya.

Ayat (4)  
Ganti rugi yang diajukan pengadu harus mempunyai hubungan sebab akibat (kausalitas) dari perbuatan penyelenggara yang merugikan.

Pasal 58  
Cukup jelas.

Pasal 59  
Cukup jelas.

Pasal 60  
Cukup jelas.

Pasal 61  
Cukup jelas.

Pasal 62  
Cukup jelas.

Pasal 63  
Cukup jelas.

Pasal 64

Ayat (1)  
Secara berkala dan berkelanjutan melakukan periode yang dilakukan dalam waktu 3 (tiga) bulan, 6 (enam) bulan, 12 (dua belas bulan) atau 24 (dua puluh empat) bulan sekali yang diatur sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

✓

Handwritten signature or initials in blue ink.

Pasal 65

Cukup jelas.

Pasal 66

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Ketentuan internal penyelenggara merupakan ketentuan yang mengatur peningkatan kinerja pelaksanaan, misalnya ketentuan disiplin, etika, prosedur, dan instruksi kerja.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 67

Cukup jelas.

Pasal 68

Cukup jelas.

Pasal 69

Cukup jelas.