



**BUPATI BANGKA**  
**PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

**SALINAN**  
**PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANGKA**  
**NOMOR 4 TAHUN 2020**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI BANGKA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  - b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang prima serta memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas pelayanan publik, diperlukan pengaturan mengenai pelayanan publik di Kabupaten;
  - c. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, 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 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55), Undang-Undang Darurat Nomor 5 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56) dan Undang-Undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 57) tentang Pembentukan Daerah Tingkat II termasuk Kotapraja Dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);

3. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
6. 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 beberapa kali diubah 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);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BANGKA

dan

BUPATI BANGKA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

## BAB I

### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten adalah Kabupaten Bangka.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggaraan 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 yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintah Daerah.
4. Bupati adalah Bupati Bangka.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
8. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan serta acuan penilaian kualitas pelayanan.
12. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
13. Penanggung Jawab adalah pimpinan dari masing-masing penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk Bupati.
14. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima masyarakat dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
15. Sistem Informasi adalah mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya, baik dalam bentuk lisan, tulisan maupun dokumen elektronik tentang segala hal yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
16. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik Daerah dan badan hukum milik negara serta badan usaha milik swasta maupun 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.
17. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bangka.

## Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- (2) Asas penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
- a. bertanggungjawab kepada Tuhan Yang Maha Esa;
  - b. kepentingan umum;
  - c. kepastian hukum;
  - d. kesamaan hak;
  - e. keseimbangan hak dan kewajiban;
  - f. keprofesionalan;
  - g. partisipatif;
  - h. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
  - i. manusiawi;
  - j. keterbukaan;
  - k. akuntabilitas;
  - l. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
  - m. ketepatan waktu; dan
  - n. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

### Pasal 3

- (1) Pembentukan Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan Penyelenggara dalam Pelayanan Publik.
- (2) Tujuan pembentukan Peraturan Daerah ini, yaitu :
- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - b. terwujudnya sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
  - c. terpenuhinya penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### Pasal 4

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
- a. pendidikan;
  - b. pengajaran;
  - c. pekerjaan dan usaha;
  - d. tempat tinggal;
  - e. komunikasi dan informasi;
  - f. lingkungan hidup;
  - g. kesehatan;
  - h. jaminan sosial;
  - i. energi;
  - j. perhubungan;

- k. sumber daya alam;
  - l. pariwisata; dan
  - m. sektor strategis lainnya.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Kabupaten dan/atau kekayaan Kabupaten 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 Kabupaten dan/atau kekayaan Kabupaten yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Kabupaten yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
- a. penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Daerah Kabupaten yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
  - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Kabupaten dan/atau kekayaan Kabupaten 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 Kabupaten dan/atau kekayaan Kabupaten yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Kabupaten yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan Pelayanan Publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.
- (6) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi tindakan administratif Pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

## BAB II

### PEMBINA DAN PENANGGUNG JAWAB, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu

#### Pembina dan Penanggung Jawab

#### Pasal 5

- (1) Pembina Pelayanan Publik adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.

- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik masing-masing kepada DPRD dan Gubernur.

#### Pasal 6

- (1) Penanggung Jawab adalah pimpinan dari masing-masing penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk pembina.
- (2) Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
  - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - c. melaporkan kepada Bupati pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara Pasal 7

- (1) Organisasi Penyelenggara/satuan kerja unit pelayanan berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit 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 bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

#### Bagian Ketiga Penataan Paragraf 1 Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik Pasal 8

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pegawai secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pegawai.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas Pelayanan Publik dan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 9

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal Penyelenggara.
- (4) Ketentuan mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh Penyelenggara.

## Paragraf 2

### Hubungan Antar Penyelenggara

## Pasal 10

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan, penyelenggara dapat melakukan kerja sama antar penyelenggara.
- (2) Kerja sama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi Organisasi Penyelenggara berdasarkan peraturan perundang-undangan.

## Paragraf 3

### Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

## Pasal 11

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan :
  - a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
  - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
  - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
  - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
  - e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service/sms*), laman (*website*), pos-elektronik (*e-mail*), dan kotak pengaduan.

- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerja Sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.

BAB III  
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN  
Bagian Kesatu  
Hak dan Kewajiban  
Pasal 12

Penyelenggara memiliki hak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap Pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan Organisasi Penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.



Bagian Kedua  
Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana  
Pasal 14

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah 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 apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 15

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga  
Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat  
Pasal 16

Masyarakat berhak :

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan Ombudsman;

- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan Ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

#### Pasal 17

Masyarakat berkewajiban :

- 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 IV

#### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu

##### Standar Pelayanan

#### Pasal 18

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan 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.
- (4) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 19

Komponen standar pelayanan paling sedikit 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 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 Kedua  
Maklumat Pelayanan

Pasal 20

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketiga  
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 21

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi.
- (2) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. profil Penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan Pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Bagian Keempat  
Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pasal 22

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik atau electronic goverment (e-government).
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (4) Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa produk elektronik atau nonelektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Kelima

#### Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

#### Pelayanan Publik

#### Pasal 23

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (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 efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

#### Pasal 24

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 25

- (1) Saham Penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik daerah 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 26

- (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 *short message service* (sms), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Keenam  
Pelayanan Khusus  
Pasal 27

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 28

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat.

Bagian Ketujuh  
Biaya/Tarif Pelayanan Publik  
Pasal 29

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah Kabupaten dan/atau masyarakat.
- (2) Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah Kabupaten sebagaimana dimaksud pada ayat (1), apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan, maka biaya/tarif dibebankan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten.
- (3) Pelayanan Publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka biaya/tarif dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Dikecualikan bagi pelayanan publik yang ditentukan dengan kebijakan Kabupaten maka biaya/tarif sepenuhnya dibebankan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten.
- (5) Penentuan biaya/tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD.

Pasal 30

Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.

Bagian Kedelapan  
Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 31

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

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

Bagian Kesembilan

Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 32

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan/atau
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
  - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau Pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan/atau
  - c. pengawasan oleh DPRD.

Bagian Kesepuluh  
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 33

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana Pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan Pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola Pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi Ombudsman dan DPRD dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat Penanggung Jawab pengelola Pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 34

- (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 Penanggung Jawab serta sarana Pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Kesebelas

Penilaian Kinerja

Pasal 35

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

BAB V  
PERAN SERTA MASYARAKAT  
Pasal 36

- (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.
- (4) Ketentuan mengenai tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB VI  
PENYELESAIAN PENGADUAN  
Bagian Kesatu  
Pengaduan  
Pasal 37

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, Ombudsman, dan/atau DPRD.
- (2) Masyarakat yang melakukan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-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/atau
  - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 38

- (1) Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (3) huruf a.
- (2) Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 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 39

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 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 materil 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 40

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-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 41

- (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 39 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 42

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf a dan huruf b, ayat (4) huruf a dan huruf b, serta ayat (7) huruf a ditujukan kepada atasan satuan kerja Penyelenggara.

### Bagian Kedua

#### Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik

#### Pasal 43

- (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 yang berlaku bagi Penyelenggara.

#### Pasal 44

- (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.

#### Pasal 45

- (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 46

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan Pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas Pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

### Bagian Ketiga

#### Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan

#### Pelayanan Publik

#### Pasal 47

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

#### Pasal 48

- (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 Penyelenggara.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 49

- (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 Penyelenggara.

## BAB VII

### KETENTUAN PENYIDIKAN

#### Pasal 50

- (1) Pejabat Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten yang lingkup dan tugas dan tanggungjawabnya dalam penyidikan terhadap pelanggaran Peraturan Daerah diberi wewenang khusus sebagai Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana.
- (2) Wewenang penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
- a. menerima laporan atau pengaduan dari seseorang mengenai adanya tindak pidana atas pelanggaran Peraturan Daerah;
  - b. melakukan tindakan pertama dan pemeriksaan di tempat kejadian;
  - c. menyuruh berhenti seorang tersangka dan memeriksa tanda pengenal diri tersangka;
  - d. melakukan penyitaan benda atau surat;
  - e. mengambil sidik jari dan memotret seseorang;
  - f. memanggil orang untuk didengar dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;
  - g. mendatangkan orang ahli yang diperlukan dalam hubungannya dengan pemeriksaan perkara;
  - h. mengadakan penghentian penyidikan setelah mendapat petunjuk dari penyidik POLRI bahwa tidak terdapat cukup bukti atau peristiwa tersebut bukan merupakan tindak pidana dan selanjutnya melalui penyidik POLRI memberitahukan hal tersebut kepada penuntut umum, tersangka atau keluarganya; dan
  - i. mengadakan tindakan lain menurut hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Pengangkatan, mutasi dan pemberhentian Penyidik Pegawai Negeri sipil serta mekanisme penyidikan dilakukan berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

## BAB VIII

### KETENTUAN SANKSI

#### Pasal 51

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 13 huruf g, Pasal 15 huruf e, dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 11 ayat (1) huruf b dan huruf e, Pasal 13 huruf e dan huruf f, Pasal 14 huruf a, Pasal 15 huruf b dan huruf c, Pasal 23 ayat (2), Pasal 27 ayat (2), Pasal 41 ayat (1), Pasal 43 ayat (1), Pasal 44 ayat (1) dan Pasal 46 ayat (3) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenakan sanksi pembebasan dari jabatan.

- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (1) dan ayat (4) dikenakan sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan atau dalam masa pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf c, huruf d, huruf h, dan huruf i, Pasal 21 ayat (4), Pasal 23 ayat (1), Pasal 26 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 27 ayat (1), Pasal 33 ayat (2), Pasal 34 ayat (1), Pasal 40 ayat (2), Pasal 41 ayat (3), dan Pasal 46 ayat (2) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (5) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1) dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (6) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1), Pasal 13 huruf b, huruf e, huruf j, huruf k, dan huruf l, Pasal 14 huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, Pasal 15 huruf a dan huruf d, Pasal 18 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 26 ayat (4), Pasal 33 ayat (3), Pasal 44 ayat (2), serta Pasal 46 ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (7) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a, Pasal 18 ayat (1) dan Pasal 24 dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (8) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1) dan Pasal 45 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian tidak dengan hormat.
- (9) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf c dan ayat (4) huruf c yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a, Pasal 24 dan Pasal 33 ayat (3) dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
- (10) Penyelenggara yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (9), apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenakan sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

#### Pasal 52

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1), Pasal 26 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 27 ayat (1) dan ayat (2) dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenakan sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (3) Besaran ganti rugi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

### Pasal 53

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1), Pasal 26 ayat (1) dan ayat (4), dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenakan denda.
- (2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

### Pasal 54

- (1) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51, Pasal 52, dan Pasal 53 dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelanggaran yang dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana diatur dalam Pasal 37 ayat (3) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh Penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 55

Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang dikenakan sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51, Pasal 52, dan Pasal 53 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau Penyelenggara melakukan tindak pidana.

## BAB IX PENINGKATAN KAPASITAS PENYELENGGARA PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

### Pasal 56

- (1) Setiap penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik harus mengikuti pendidikan dan pelatihan.
- (2) Biaya pendidikan dan pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat bersumber dari :
  - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
  - b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi;
  - c. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten; dan
  - d. Sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## BAB X PENGHARGAAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

### Pasal 57

- (1) Penyelenggara dapat memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki kinerja dan prestasi kerja.
- (2) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah dilakukan evaluasi berdasarkan estandar pelayanan, perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai asas-asas pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan.

BAB XI  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 58

Penyelenggara harus menyusun, menetapkan, dan menerapkan komponen standar pelayanan paling lambat 1 (satu) tahun setelah Peraturan Daerah ini diundangkan.

BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 59

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Bangka.

Ditetapkan di Sungailiat  
pada tanggal 29 Februari 2020  
BUPATI BANGKA,

Cap/dto

MULKAN

Diundangkan di Sungailiat  
pada tanggal 29 Februari 2020

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN BANGKA,

Cap/dto

ANDI HUDIRMAN

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BANGKA TAHUN 2020 NOMOR 1 SERI C

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM,

Cap/dto

TIAMAN FAHRUL ROZI, SH. MH  
PEMBINA TK I  
NIP. 19660608 198603 1 004