



PERATURAN DAERAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR  
NOMOR 12 TAHUN 2013  
TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR,

- Menimbang:
- a. bahwa dalam upaya memenuhi kebutuhan dasar masyarakat atas pelayanan publik yang prima, Pemerintah Daerah selaku penyelenggara utama pelayanan publik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi, berkesinambungan dan sesuai dengan prinsip-prinsip dan tata kelola pemerintahan yang baik;
  - b. bahwa sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang prima, perlu adanya standar dan kriteria penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat dijadikan pedoman bagi setiap penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat;
  - c. bahwa standar dan kriteria pelayanan publik yang dijadikan pedoman bagi setiap penyelenggaraan pelayanan publik dan masyarakat sebagaimana dimaksud pada huruf b perlu diatur sesuai dengan kewenangan daerah dan selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga menjamin adanya perlindungan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang prima;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu dibentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat:
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

Nomor 3821);

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi, dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3903) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi, dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3969);
5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
7. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Nomor 7 Tahun 2012 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2012 Nomor 7);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN  
TANJUNG JABUNG TIMUR

dan

BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

## KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tanjung Jabung Timur.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati beserta perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Tanjung Jabung Timur.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. Sekretaris Daerah yang selanjutnya disebut Sekda adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas pelayanan publik.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Pemerintahan Daerah, korporasi, 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 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.

12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
13. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi 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 ataupun elektronik.
14. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak oleh Ombudsman dan atau Komisi Pelayanan Publik.
15. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh Ombudsman atau Komisi Pelayanan Publik.
16. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
17. Pelanggaran Pelayanan Publik adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan/atau orang perseorangan, dan/atau badan hukum.
18. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban pelanggaran pelayanan publik.
19. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman atau Komisi Pelayanan Publik yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban pelanggaran pelayanan publik.
20. Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan kepada Ombudsman atau Komisi Pelayanan Publik.
21. Terlapor adalah penyelenggara pelayanan publik yang melakukan pelanggaran pelayanan publik yang dilaporkan kepada Ombudsman atau Komisi Pelayanan Publik.

22. 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.
23. Komisi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Komisi Pelayanan Publik atau sebutan lainnya adalah organisasi independen yang dibentuk untuk menyelesaikan sengketa pelayanan publik.
24. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman dan atau Komisi Pelayanan Publik kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

## BAB II

### MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

#### Bagian Kesatu

#### Maksud dan Tujuan

##### Pasal 2

Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik.

##### Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Peraturan Daerah ini adalah:

- a. terwujudnya kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang prima sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal; dan
- d. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

## Bagian Kedua

### Asas

#### Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

## Bagian Ketiga

### Ruang Lingkup

#### Pasal 5

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah, BUMD, dan Swasta.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administrasi.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Swasta merupakan penyelenggaraan pelayanan publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN dan atau APBD, tetapi ketersediaannya dalam rangka pelaksanaan urusan Pemerintahan Daerah yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Swasta sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
  - a. pelayanan di bidang pendidikan; dan
  - b. pelayanan di bidang kesehatan.

## Pasal 6

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi Pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan atau APBD; dan
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

## Pasal 7

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi Pemerintah 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 negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN dan atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya dalam rangka pelaksanaan urusan Pemerintahan Daerah yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## Pasal 8

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf c meliputi:

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan sesuai dengan urusan Pemerintahan Daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
- b. tindakan administratif instansi Non Pemerintah yang diwajibkan sesuai dengan urusan Pemerintahan Daerah dan diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

## BAB III

### PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu

#### Pembina, Penanggung Jawab dan Pimpinan

## Pasal 9

- (1) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan pembinaan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, BUMD dan Swasta.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab, dan menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (5) DPRD dapat memberikan evaluasi dan rekomendasi terhadap laporan kinerja pelayanan publik paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya laporan, sesuai dengan mekanisme dan tata tertib DPRD.
- (6) Pembina wajib menindaklanjuti rekomendasi DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (5).

## Pasal 10

- (1) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan BUMD adalah Direktur Utama.
- (3) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Swasta adalah Pemimpin Lembaga.
- (4) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud ayat (1), (2), dan (3) mempunyai tugas:
  - a. menyusun kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik;
  - c. melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - d. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk dan tata naskah pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf d diatur dengan Peraturan Bupati.

## Pasal 11

- (1) Pimpinan penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang melaksanakan secara langsung pelayanan publik.

- (2) Pimpinan penyelenggara di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Kepala SKPD.
- (3) Pimpinan penyelenggara di lingkungan BUMD adalah Direktur BUMD.
- (4) Pimpinan penyelenggara di lingkungan swasta adalah Direktur/Kepala bidang tertentu atau sebutan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (5) Pimpinan penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2), (3), dan (4) mempunyai tugas:
  - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya;
  - b. mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan unit kerja;
  - c. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - d. melaporkan kepada penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik.

## Bagian Kedua

### Organisasi Penyelenggara dan Tata Kelola

#### Pasal 12

- (1) Organisasi Penyelenggara dibentuk secara efisien dan efektif agar mampu menyelenggarakan tugas dan fungsi pelayanan publik dengan baik.
- (2) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukannya.

#### Pasal 13

- (1) Organisasi penyelenggara pelayanan publik meliputi:
  - a. Institusi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah;
  - b. BUMD; dan
  - c. Swasta.
- (2) Organisasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;

- e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (4) Pembina, Penanggungjawab, Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Pasal 14

- (1) Dalam rangka efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik, terhadap pemberian pelayanan yang meliputi berbagai jenis pelayanan dapat dilakukan melalui pelayanan terpadu.
- (2) Untuk pemberian pelayanan pada satu tempat, meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses, dan dilayani melalui beberapa pintu, diselenggarakan melalui pelayanan terpadu satu atap.
- (3) Untuk pemberian pelayanan pada satu tempat dan meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses, diselenggarakan melalui pelayanan terpadu satu pintu.
- (4) Dalam rangka efektifitas pelayanan publik dapat dibentuk unit kerja atau kelompok kerja atau sebutan lainnya untuk memberikan layanan pada masyarakat yang jauh dari jangkauan pelayanan publik.

#### Pasal 15

- (1) Pimpinan penyelenggara melaksanakan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi penyelenggara.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pimpinan penyelenggara melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana, sarana, dan prasarana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada IKM dan/atau metode evaluasi kinerja lainnya dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi penyelenggara sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 16

- (1) Penyelenggara berkewajiban 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 lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh Penyelenggara.

### Bagian Ketiga

#### Hubungan Antar Penyelenggara

##### Pasal 17

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (3), permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

### Bagian Keempat

#### Kerjasama Penyelenggara Pelayanan Publik

##### Pasal 18

- (1) Penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian pelayanan publik.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk peningkatan pelayanan publik dan tidak boleh menambah beban bagi masyarakat, memperpanjang waktu serta mempersulit akses pelayanan publik.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan:
  - a. perjanjian kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
  - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama kepada masyarakat;
  - c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama, 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-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (4) Selain kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB IV  
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN  
Bagian Kesatu  
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 19

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
- f. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti.

Pasal 20

Penyelenggara wajib:

- 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 sesuai dengan kewenangan.

- 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 tugas 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

### Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaksana

#### Pasal 21

Pelaksana berhak:

- a. mendapatkan perlindungan dan pembelaan dari penyelenggara terhadap pengaduan dan tuntutan sampai ada putusan hukum tetap;
- b. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti;
- c. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. melakukan konsultasi dengan pimpinan penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan.

#### Pasal 22

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas 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 kepada Penyelenggara secara berkala.

## Pasal 23

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris dan/atau pengurus organisasi usaha, bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan Pemerintah Daerah dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban kecuali atas ijin pimpinan Penyelenggara;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan pimpinan Penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. menjanjikan, mempromosikan dan melaksanakan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan
- g. memungut dan/atau menerima imbalan atas layanan yang diberikan diluar ketentuan yang berlaku.

## Bagian Ketiga

### Hak dan Kewajiban Masyarakat

## Pasal 24

(1) Masyarakat berhak:

- a. diikutsertakan dalam pembuatan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
- d. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- e. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;

- f. melaporkan kepada penanggung jawab dan meminta perbaikan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik 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 atau KPP atau sebutan lainnya; dan
  - h. mendapatkan pelayanan prima sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.
  - i. mendapatkan informasi kemajuan dan perkembangan pelayanan pelayanan publik.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyampaian hak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

## Pasal 25

Masyarakat wajib:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan yang dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan; dan
- b. menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.

## BAB V

### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu

#### Standar Pelayanan

## Pasal 26

- (1) Penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun Standar Pelayanan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan, kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara dan harus diumumkan secara luas kepada masyarakat.

- (4) Setiap penyelenggara pelayanan publik harus berpedoman pada Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai Pedoman penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

#### Pasal 27

Komponen Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum, yaitu adanya peraturan yang menjadi dasar diselenggarakannya pelayanan publik oleh Penyelenggara.
- b. persyaratan yaitu adanya kejelasan baik persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu adanya kejelasan tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk tata cara pengaduan yang kesemuanya dibakukan dan dipublikasikan secara luas oleh Penyelenggara;
- d. jangka waktu penyelesaian, yaitu adanya kejelasan mengenai waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan dari setiap pelayanan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara;
- e. biaya/ tarif dan rinciannya, yaitu adanya kejelasan mengenai besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan termasuk keringanan biaya bagi masyarakat tidak mampu, yang kesemuanya dipublikasikan secara luas;
- f. produk pelayanan, yaitu adanya kejelasan mengenai hasil layanan yang diterima dan diberikan kepada masyarakat;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu adanya fasilitas yang cukup dan memadai dalam rangka penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan termasuk fasilitas bagi kelompok masyarakat yang mendapatkan perlakuan khusus karena keterbatasan fisik dan mental;
- h. kompetensi Pelaksana, yaitu adanya jaminan mengenai kemampuan Pelaksana dalam hal pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman yang sesuai dengan bidang tugasnya;
- i. pengawasan internal, yaitu adanya mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja Penyelenggara atau atasan langsung Penyelenggara;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu adanya kejelasan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran, dan masukan beserta tindak lanjutnya yang dipublikasikan secara luas;
- k. jumlah Pelaksana, yaitu adanya ketersediaan Pelaksana yang disesuaikan dengan beban kerja masing-masing;
- l. jaminan pelayanan, yaitu adanya jaminan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana tertuang dalam Kontrak Pelayanan;

- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu adanya komitmen dari Penyelenggara untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana, yaitu adanya sistem penilaian yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan Standar Pelayanan.

Bagian Kedua  
Prosedur Kerja

Pasal 28

- (1) Prosedur Kerja merupakan serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses pelayanan yang meliputi apa yang harus dilakukan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan prosedur kerja dengan memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Prosedur Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga  
Sistem Pengelolaan Dokumen

Pasal 29

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Sistem Pengelolaan Dokumen pelaksanaan pelayanan publik.
- (2) Sistem Pengelolaan Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
  - a. mekanisme pengelolaan dokumen; dan
  - b. petugas pengelola dokumen.
- (3) Penyusunan Sistem Pengelolaan Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Keempat  
Maklumat Pelayanan

Pasal 30

- (1) Penyelenggara menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf b yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

- (2) Maklumat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.

## Bagian Kelima

### Sistem Informasi Pelayanan Publik

#### Pasal 31

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi secara terpadu.
- (2) Sistem Informasi secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelola oleh Unit Pengelola Sistem Informasi yang diatur dengan Peraturan Bupati.
- (3) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara.
- (4) Penyelenggara mengelola sistem informasi baik berupa sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang sekurang-kurangnya berisi tentang:
- profil penyelenggara yang meliputi nama penanggung jawab, pelaksana, organisasi penyelenggara, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos elektronik (*email*);
  - profil pelaksana yang meliputi pelaksana yang bertanggung jawab, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-elektronik (*email*);
  - standar pelayanan yang berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut;
  - maklumat pelayanan yang berisi informasi lengkap pernyataan kesanggupan penyelenggara;
  - pengelolaan pengaduan yang berisi informasi lengkap proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan; dan
  - penilaian kinerja yang berisi informasi lengkap 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.
- (5) Penyelenggara menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

#### Pasal 32

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

Bagian Keenam  
Pengelolaan Sarana dan Prasarana

Pasal 33

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana mengelola sarana dan prasarana pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana dan/atau prasarana pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara dan Pelaksana memberikan laporan kepada penanggung jawab mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan/atau prasarana pelayanan publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Berdasarkan laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penanggung jawab melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan publik.
- (4) Berdasarkan hasil analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sarana dan/atau prasarana guna penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 34

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

Pasal 35

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.

Pasal 36

- (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 selambat-lambatnya 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 (*sms*), laman (*website*), pos-elektronik (*email*), dan kotak pengaduan.
- (4) Dalam hal kerusakan sarana prasarana terjadi secara mendadak dan mengganggu pelaksanaan pelayanan publik, penyelenggara wajib mengumumkan sesegera mungkin.
- (5) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

## Bagian Ketujuh Pelayanan Khusus

### Pasal 37

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan.
- (2) Kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain:
  - a. penyandang cacat;
  - b. lanjut usia;
  - c. wanita hamil;
  - d. anak-anak; dan
  - e. korban bencana.
- (3) Sarana dan/atau prasarana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

### Pasal 38

- (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 Kedelapan  
Biaya Pelayanan Publik

Pasal 39

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada negara apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya pelayanan publik bagi penyelenggara pelayanan publik yang menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
- (5) Penentuan biaya pelayanan publik bagi penyelenggara pelayanan publik swasta sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 40

- (1) Biaya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah harus ditetapkan dengan persetujuan DPRD, kecuali instansi yang sudah menerapkan sistem Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Biaya pelayanan publik yang diselenggarakan BUMD dan Swasta harus ditetapkan pimpinan penyelenggara pelayanan publik serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Daerah tidak diperbolehkan mengubah biaya pelayanan publik, selain yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Perubahan biaya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BUMD dan Swasta wajib dipublikasikan kepada masyarakat selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari sebelum diberlakukan.

Pasal 41

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Penyelenggara dilarang menggunakan alokasi anggaran bagi pelayanan publik untuk membiayai kegiatan di luar penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kesembilan  
Uraian Tugas Pelaksana

Pasal 42

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan aturan mengenai uraian tugas pelaksana pelayanan publik.
- (2) Uraian tugas pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
  - a. tugas setiap pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
  - b. ukuran kinerja dari pelaksana; dan
  - c. evaluasi kinerja dari pelaksana.
- (3) Penyusunan uraian tugas pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Kesepuluh  
Perilaku Penyelenggara Dalam Pelayanan

Pasal 43

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. merahasiakan 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. memberikan informasi yang benar 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 Kesebelas

#### Etika Pelaksana Dalam Pelayanan Publik

##### Pasal 44

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan pedoman mengenai etika pelaksana pelayanan publik.
- (2) Pedoman etika pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
  - a. sikap dan perilaku setiap pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya; dan
  - b. mekanisme evaluasi sikap dan perilaku dari pelaksana.
- (3) Penyusunan pedoman etika pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### Bagian Kedua belas

#### Kebijakan Pengelolaan Sumber Daya Manusia

##### Pasal 45

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia.
- (2) Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) mencakup:
  - a. keahlian dan keterampilan pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya; dan
  - b. perencanaan pengembangan keahlian dan keterampilan pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya.
- (3) Penyusunan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### Bagian Ketiga belas

#### Pengawasan

##### Pasal 46

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara internal dan eksternal.

- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
  - a. atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi; dan
  - b. pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
  - a. Masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. Ombudsman;
  - c. DPRD; dan/atau
  - d. Komisi Pelayanan Publik atau nama lain.

## BAB VI

### SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PENILAIAN KINERJA

#### Bagian Kesatu

#### Sistem Pengelolaan Pengaduan

#### Pasal 47

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari masyarakat, rekomendasi Ombudsman DPRD, dan/atau KPP atau sebutan lain.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menyusun materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan dari masyarakat dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (4) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sekurang-kurangnya 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.
- (5) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Kedua  
Penilaian Kinerja

Pasal 48

- (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.

Pasal 49

- (1) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 ayat (1) dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sekurang-kurangnya dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- (4) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari Penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.
- (5) IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

BAB VII  
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 50

- (1) Masyarakat dapat turut serta berperan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (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.

BAB VIII  
PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu  
Pengaduan

Pasal 51

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, Ombudsman, DPRD, dan/atau KPP atau sebutan lain.
- (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
  - b. pelaksana yang tidak memberi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 52

- (1) Pembina berwenang menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban.
- (2) Penanggung Jawab menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 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 53

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 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 kerja 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;
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan; dan
  - e. melampirkan foto copy identitas lainnya yang sah.
- (4) Identitas pengadu dirahasiakan.

#### Pasal 54

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 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 55

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
  - a. identitas pengadu penerima layanan secara lengkap atau kuasanya;
  - 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 kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

#### Pasal 56

- (1) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada Penanggung Jawab.
- (2) 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

#### Pasal 57

- (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 58

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, transparan, tidak diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak Pelaksana 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 59

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

#### Pasal 60

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu atau kuasanya paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu atau kuasanya menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Dalam hal penyelesaian ganti rugi, KPP atau sebutan lain dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan ajudikasi khusus.
- (5) Ajudikasi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

### BAB IX

#### KETENTUAN SANKSI

#### Pasal 61

- (1) Pelanggaran terhadap Pasal 18 ayat (3) huruf b dan huruf e, Pasal 20, Pasal 22, Pasal 29 ayat (1), Pasal 34, Pasal 36 ayat (1), Pasal 40 ayat (2), Pasal 42

ayat (1), Pasal 43, Pasal 44, Pasal 45, Pasal 47 ayat (1), Pasal 48 ayat (1), Pasal 55 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 57, Pasal 59 ayat (1) dan ayat (2), dan Pasal 60 ayat (1), yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

- (2) Pelanggaran terhadap Pasal 19 huruf a dan huruf f yang dilakukan oleh Swasta dan BUMD dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## BAB X

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 62

Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah ini maka Peraturan Bupati sebagai tindak lanjut Peraturan Daerah ini dipenuhi paling lambat 1 (satu) tahun.

#### Pasal 63

Peraturan Daerah ini mulai berlaku 1 (satu) tahun sejak diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Ditetapkan di : Muara Sabak

pada tanggal : 25 November 2013

BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR,

dto

H. ZUMI ZOLA ZULKIFLI

Diundangkan di : Muara Sabak

pada tanggal : 25 November 2013

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR,

dto

H. SUDIRMAN

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR TAHUN 2013  
NOMOR 12

PENJELASAN  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR  
NOMOR 12 TAHUN 2013  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. PENJELASAN UMUM

Terciptanya kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang prima di Kabupaten Tanjung Jabung Timur merupakan tuntutan dan harapan masyarakat yang harus dipenuhi oleh Pemerintahan Daerah. Dengan demikian, Pemerintah Daerah perlu menyelenggarakan pelayanan publik dalam suatu sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang terintegrasi, terus menerus dan berkelanjutan untuk setiap warga masyarakat atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang prima oleh penyelenggara pelayanan publik dilakukan dengan menerapkan prinsip dan tata kelola pemerintahan yang baik. Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik melalui Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik tidak hanya wujud dari komitmen Pemerintah Daerah namun sekaligus memberikan perlindungan bagi setiap warga masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain itu, dengan terbentuknya Peraturan Daerah terdapat kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta akan memudahkan kontrol masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dalam melayani dan memperbaiki kinerjanya sehingga pelayanan publik yang prima di Kabupaten Tanjung Jabung Timur dapat diwujudkan.

II. PENJELASAN PASAL DEMI PASAL

Pasal 1 : Cukup Jelas

Pasal 2 : Cukup Jelas

Pasal 3 : Cukup Jelas

Pasal 4

Huruf a : Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi/atau golongan.

Huruf b : Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

- Huruf c : Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- Huruf d : Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- Huruf e : Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- Huruf f : Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- Huruf g : Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- Huruf h : Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- Huruf i : Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Huruf j : Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- Huruf k : Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- Huruf l : Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

#### Pasal 5

- Ayat (1) : Cukup Jelas
- Ayat (2) : Cukup Jelas
- Ayat (3) : Cukup Jelas
- Ayat (4) : Cukup Jelas

#### Pasal 6

- Huruf a : Barang publik yang disediakan oleh instansi Pemerintah dengan menggunakan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut.

Huruf b : Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan Badan Usaha Milik Negara dan/atau Badan Usaha Milik Daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh:

1. listrik hasil pengelolaan PT (Persero) PLN; dan
2. air bersih hasil pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum.

Pasal 7 : Cukup Jelas

Pasal 8 : Cukup Jelas

Pasal 9

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Laporan menjadi satu kesatuan dalam LKPJ dengan tembusan kepada Bupati.

Ayat (5) : Cukup Jelas

Ayat (6) : Cukup Jelas

Pasal 10

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Pimpinan lembaga adalah direktur/kepala, atau sebutan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Ayat (4) : Cukup Jelas

Ayat (5) : Cukup Jelas

Pasal 11

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Cukup Jelas

Ayat (5) : Cukup Jelas

Pasal 12

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Pasal 13

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Cukup Jelas

Pasal 14

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Cukup Jelas

Pasal 15

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Pasal 16

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Cukup Jelas

Pasal 17

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Keadaan darurat merupakan keadaan yang

ditetapkan oleh instansi yang bertanggung jawab. Dalam menetapkan kejadian sebagai keadaan darurat, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18

Ayat (1) : Pihak lain adalah pihak diluar instansi Pemerintah Daerah yang bekerjasama dengan Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Cukup Jelas

Pasal 19 : Cukup Jelas

Pasal 20 : Cukup Jelas

Pasal 21 : Cukup Jelas

Pasal 22 : Cukup Jelas

Pasal 22 : Cukup Jelas

Pasal 23 : Cukup Jelas

Pasal 24

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Pasal 25 : Cukup Jelas

Pasal 26

Ayat (1) : Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.

Yang dimaksud dengan kemampuan adalah meliputi kemampuan SDM, biaya dan sarana dan prasarana.

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Cukup Jelas

Ayat (5) : Cukup Jelas

Pasal 27 : Cukup Jelas

Pasal 28

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Pasal 29

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Pasal 30

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Pasal 31

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Cukup Jelas

Ayat (5) : Cukup Jelas

Pasal 32 : Cukup Jelas

Pasal 33

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Cukup Jelas

Pasal 34 : Cukup Jelas

Pasal 35 : Cukup Jelas

Pasal 36

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Cukup Jelas

Ayat (5) : Cukup Jelas

Pasal 37

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Pasal 38

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Pelayanan berjenjang merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan adil.

Pasal 39

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Cukup Jelas

Ayat (5) : Cukup Jelas

Pasal 40

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Cukup Jelas

Pasal 41

Ayat (1) : Alokasi anggaran pelayanan publik dari Pemerintah Daerah disesuaikan dengan anggaran yang tersedia, sedangkan alokasi anggaran pelayanan publik oleh Swasta sesuai sumber penerimaan yang sah.

Ayat (2) : Cukup Jelas

Pasal 42

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Pasal 43 : Cukup Jelas

Pasal 44

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Pasal 45

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Pasal 46

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Pasal 47

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Cukup Jelas

Ayat (5) : Cukup Jelas

Pasal 48

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Pasal 49

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Cukup Jelas

Ayat (5) : Cukup Jelas

Pasal 50

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Pasal 51

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Pasal 52

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Pasal 53

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Cukup Jelas

Pasal 54

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Pasal 55

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Cukup Jelas

Ayat (5) : Cukup Jelas

Pasal 56

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Pasal 57

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Pasal 58

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Cukup Jelas

Pasal 59

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Pasal 60

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Cukup Jelas

Ayat (5) : Cukup Jelas

Ayat (6) : Cukup Jelas

Pasal 61

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Pasal 62 : Cukup Jelas

Pasal 63 : Cukup Jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR  
NOMOR 12