



BUPATI ACEH TAMIANG

PERATURAN BUPATI ACEH TAMIANG NOMOR 5 TAHUN 2013

TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

BISMILLAHIRAHMANIRRAHIM

DENGAN NAMA ALLAH YANG MAHA PENGASIH LAGI MAHA PENYAYANG

ATAS RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

BUPATI ACEH TAMIANG,

- Menimbang :**
- a. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus terus ditingkatkan seiring perkembangan harapan masyarakat yang menuntut peningkatan pelayanan;
 - b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas yang lebih baik dan menjamin penyediaan pelayanan publik, perlu diatur kriteria dan standar penyelenggaraan pelayanan publik bagi Pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
 2. 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 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851); Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
 3. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Aceh Barat Daya, Kabupaten Gayo Lues, Kabupaten Aceh Jaya, Kabupaten Nagan Raya dan Kabupaten Aceh Tamiang di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4179);
 4. 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 kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);

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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 694);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan Standar Pelayanan;
13. Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2008 Nomor 08, Tambahan Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 18).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan . **PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.**

**BAB 1
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten adalah Kabupaten Aceh Tamiang.
2. Pemerintah Daerah Kabupaten yang selanjutnya disebut Pemerintah Kabupaten adalah unsur penyelenggara pemerintahan kabupaten yang terdiri atas Bupati dan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Tamiang
3. Bupati adalah Bupati Aceh Tamiang.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten yang selanjutnya disingkat DPRK adalah unsur penyelenggara Pemerintahan Kabupaten Aceh Tamiang yang anggotanya dipilih melalui pemilihan umum.
5. Satuan Kerja Perangkat Kabupaten yang selanjutnya disingkat SKPK adalah Satuan Kerja Perangkat Kabupaten Aceh Tamiang.
6. 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.

7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap SKPK, BUMD dan badan usaha yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
8. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah SKPK di lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang yang tugas dan fungsinya melaksanakan 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 rangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Masyarakat adalah semua 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 di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
12. Pengaduan adalah laporan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan.
13. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
14. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
15. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
16. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
17. 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 atau elektronik.
18. Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten yang selanjutnya disingkat APBK adalah rencana keuangan tahunan pemerintah kabupaten yang dibahas dan disetujui bersama oleh pemerintah kabupaten dan DPRK.
19. Badan Usaha Milik Daerah adalah suatu badan usaha milik daerah yang dibentuk dan didirikan oleh pemerintah kabupaten dengan bentuk Perseroan Terbatas atau Perusahaan Daerah.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Bupati tentang penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum antara penyelenggara, pelaksana dan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi.

Pasal 3

Tujuan pembentukan Peraturan Bupati tentang penyelenggaraan pelayanan publik adalah:

- a. terwujudnya sistem pengorganisasian pelayanan publik yang memenuhi standar pelayanan;

- b. terwujudnya kepastian hukum tentang hak, kewajiban, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik; dan
- d. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.

Bagian Kedua Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik meliputi semua pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Aceh Tamiang.

Pasal 5

- (1) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 meliputi :
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan Administratif.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBK;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;
- (3) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Kabupaten yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBK;
 - b. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh BUMD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;
- (4) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam pada ayat (1) huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

BAB III SISTEM PENGORGANISASIAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Pembina dan Penanggung Jawab Pelayanan Publik

Pasal 6

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Aceh Tamiang, diperlukan Pembina dan Penanggung jawab pelayanan publik.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Bupati yang melaksanakan tugas pembinaan, pengawasan dan evaluasi atas pelaksanaan tugas Penanggung jawab atau penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRK dan Gubernur.

Pasal 7

- (1) Penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik dilingkungan BUMD atau badan usaha adalah Direktur/Direktur Utama.

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyelesaian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan penyelenggaraan sesuai peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (4) Ketentuan mengenai mekanisme pemberian sanksi dan penghargaan diatur dengan Peraturan Bupati tersendiri.

Pasal 10

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas dan kualitas pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan mengenai indikator evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Bupati tersendiri.

Pasal 9

Bagian Ketiga Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

- (1) Organisasi penyelenggara pelayanan publik meliputi SKPK dan BUMD.
- (2) Organisasi penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas, fungsi dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (2) sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. teknis pelayanan;
 - b. penyelesaian pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan jaringan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (4) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 8

Bagian Kedua Organisasi Pelayanan Publik

- (3) Penanggung jawab mempunyai tugas:
 - a. menyusun kebijakan pelayanan publik;
 - b. mengkoordinasikan kelancaran pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan.
 - c. melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - d. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Pembina.

BAB IV KEWAJIBAN, HAK DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Kewajiban, Hak, dan Larangan bagi Penyelenggara

Pasal 11

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 memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan standar pelayanan publik;
- f. berpartisipasi aktif dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik di Institusinya;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- h. 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.

Pasal 12

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama dalam pelayanan;
- c. memperoleh dukungan anggaran bagi 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 yang berlaku.

Pasal 13

Penyelenggara dilarang:

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan;
- b. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dan merugikan masyarakat selaku penerima layanan;
- c. 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; dan
- d. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua Kewajiban, Hak dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 14

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- b. memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, ramah, persuasif dan tidak diskriminatif;
- c. mempertanggungjawabkan tugasnya kepada penyelenggara atas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan;
- d. membuat laporan berkala atas kinerja pelayanan kepada penyelenggara;

- e. menindaklanjuti setiap pengaduan dari masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan;
- f. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas tugasnya; dan
- g. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 15

Pelaksana berhak:

- a. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
- c. memperoleh tambahan pendapatan atau remunerasi atas pemberian pelayanan publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur;
- d. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 16

Pelaksana dilarang:

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. melakukan pungutan dengan alasan apapun kecuali yang telah dicantumkan dalam standar dan/atau maklumat pelayanan yang telah di publikasikan;
- c. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali atas izin penyelenggara;
- d. merangkap jabatan sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah;
- e. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- f. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga Kewajiban, Hak dan Larangan bagi Masyarakat

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.

Pasal 18

Masyarakat berhak:

- a. memperoleh pemenuhan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan standar pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan;
- e. memperoleh perlindungan dan advokasi;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

- g. mengadukan kepada Penyelenggara, pengawas internal, pengawas eksternal dan DPRK apabila pelayanan yang diberikan Pelaksana tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Pasal 19

Masyarakat dilarang:

- a. memaksa, menekan dan/atau mengancam baik fisik maupun psikis pelaksana pelayanan publik;
- b. menggunakan dokumen atau pengakuan palsu atau yang bukan haknya dalam berhubungan dengan pelaksana pelayanan publik;
- c. mempengaruhi dan/atau menggunakan tipu muslihat terhadap pelaksana pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya;
- d. menggunakan media publik atas terjadinya penyimpangan terhadap pelayanan ketika pengaduan masih dalam proses penyelesaian; dan
- e. melakukan hal-hal lain yang dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, melanggar kepatutan dan ketertiban umum dalam meminta pelayanan kepada pelaksana pelayanan publik.

BAB V PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Standar Pelayanan dan Standard Operasional Prosedur

Pasal 20

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur sesuai fungsi dan tugasnya dengan memperhatikan kemampuan organisasi penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan:
 - a. Keputusan Bupati bagi SKPK yang menyelenggarakan pelayanan publik; dan
 - b. Keputusan Pimpinan Penyelenggara.
- (3) Dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan memperhatikan keterwakilan perempuan dan kelompok marjinal.
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah.
- (5) Penyelenggara wajib menerapkan Standar Pelayanan dan Standard Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap pemberian pelayanan.
- (6) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

Ketentuan Standar Pelayanan dan Standard Operasional Prosedur sekurang-kurangnya meliputi:

- a. jenis atau produk pelayanan;
- b. dasar hukum;
- c. persyaratan;
- d. sistem, mekanisme dan prosedur;
- e. jangka waktu penyelesaian;
- f. biaya/tarif;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;

- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan, keselamatan dan perlindungan terhadap pihak terkait dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-ruguan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Kedua Maklumat Pelayanan

Pasal 22

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

Pasal 23

- (1) Penyusunan dan penetapan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dapat mengikutsertakan perwakilan masyarakat.
- (2) Penyelenggara bersama-sama dengan masyarakat menandatangani Maklumat Pelayanan.
- (3) Penyelenggara menyediakan informasi pelayanan publik yang tertuang dalam maklumat kepada masyarakat yang akan memperoleh pelayanan.
- (4) Penyelenggara mengatur mekanisme keberatan dan/atau menunjuk pejabat yang akan menangani keberatan jika pelayanan yang diterima masyarakat tidak sesuai dengan kesepakatan;

Bagian Keempat Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 24

- (1) Dalam rangka menjamin kelancaran dan kepastian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara mengelola sistem informasi pelayanan publik.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari organisasi penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (3) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, 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.

Pasal 25

Dokumen, akta dan produk administrasi lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima
Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan

Pasal 26

- (1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan, serta bertanggungjawab 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 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.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.

Pasal 27

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan.
- (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang pengumuman melalui media dan di tempat penyelenggaraan pelayanan yang diketahui oleh masyarakat.

Bagian Keenam
Pelayanan Khusus

Pasal 28

- (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 29

- (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 dan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan tidak diskriminatif.

Bagian Ketujuh
Biaya Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah Kabupaten dan/atau masyarakat.

- (2) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Kabupaten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada APBK.
- (3) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik selain yang ditentukan pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.

Pasal 31

- (1) SKPK penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan guna mendukung kinerja pelayanan publik.
- (2) BUMD dan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas kegiatan pelayanan publik.

Bagian Kedelapan Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 32

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik wajib berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. responsif dan tidak berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai prosedur;
- h. menjaga kerahasiaan informasi atau dokumen sesuai ketentuan;
- i. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- j. tidak menyalahgunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik;
- k. tidak memberikan informasi yang menyesatkan; dan
- l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan jabatan.
- m. menyediakan layanan khusus bagi orang yang berkebutuhan khusus

Bagian Kesembilan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 33

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

Bagian Kesepuluh Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 34

- (1) Indeks kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

- (2) Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.
- (3) Setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.
- (4) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (5) Ketentuan mengenai tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Bupati tersendiri.

Bagian Kesebelas Pengelolaan Pengaduan

Pasal 35

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, pengawas internal, perwakilan Ombudsman atau DPRK.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan yang disampaikan kepada penyelenggara, pengawas internal sudah harus mendapatkan perhatian, tanggapan dan ditindaklanjuti selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan itu disampaikan.
- (4) Tanggapan atas pengaduan, setidaknya-tidaknya memuat:
 - a. penjelasan rinci tentang persoalan pokok yang diadukan;
 - b. SKPK yang berwenang menyelesaikan;
 - c. tindakan, keputusan atau saran sebagai rekomendasi kepada pengadu.
- (5) Penyelenggara dan pengawas internal wajib mengirimkan dokumen tanggapan kepada pengadu.
- (6) Penyelenggara dan pengawas internal Kwajib menyediakan fasilitas penerimaan pengaduan, pemantauan pengaduan dan evaluasi pengelolaan pengaduan yang mudah diketahui dan diakses oleh masyarakat, serta menunjuk petugas untuk menerima dan mengelola pengaduan.

Pasal 36

Penyelesaian pengaduan dilakukan dalam tenggang waktu sebagai berikut:

- a. pengaduan yang disampaikan kepada penyelenggara dan/atau pengawas internal sudah harus diselesaikan selambat-lambatnya 12 (duabelas) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima;
- b. pengaduan yang disampaikan kepada perwakilan Ombudsmen atau DPRK ditindaklanjuti sesuai peraturan perundangan-undangan.

Pasal 37

- (1) Dalam rangka pengelolaan pengaduan, Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), 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 atasan pelaksana;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - i. dokumen dan statistik pengelolaan pengaduan; dan

- j. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Keduabelas Penilaian Kinerja

Pasal 38

- (1) Pembina dan/atau penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik 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.
- (3) Organisasi Penyelenggara dan/atau pelaksana yang memberikan layanan prima berdasarkan kriteria penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan penghargaan.
- (4) Ketentuan mengenai indikator kinerja dan pemberian penghargaan diatur dengan Peraturan Bupati tersendiri.

BAB VI SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 39

- (1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan dan percepatan dalam pelayanan, terhadap jenis pelayanan tertentu, Penyelenggara dapat membentuk sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu bertujuan memberi kepastian dan percepatan pelayanan agar lebih memberi manfaat, efektif dan efisien bagi penyelenggara, pelaksana dan masyarakat.
- (3) Jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan terpadu yang telah terbentuk sebelum ditetapkannya Peraturan Bupati ini dianggap tetap berlaku dengan menyesuaikan prosedur pelaksanaannya.

Pasal 40

- (1) Pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip :
 - a. ekonomis;
 - b. berkualitas;
 - c. sederhana;
 - d. mudah di akses;
 - e. murah; dan
 - f. terkoordinasi.
- (2) Sistem pelayanan terpadu mengandung unsur :
 - a. kesatuan penanganan;
 - b. kesatuan tempat dan/ atau jaringan elektronik;
 - c. kesatuan pengendalian; dan
 - d. kesatuan sistem pelaporan.

BAB VII PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 41

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk pemenuhan hak dan kewajiban, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.

- (3) Masyarakat dapat melakukan evaluasi secara mandiri terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan hasilnya diserahkan kepada Penyelenggara.

Pasal 42

- (1) Keikutsertaan masyarakat dalam pengawasan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan:
- turut serta dalam penyusunan standar pelayanan;
 - pengawasan pelaksanaan standar pelayanan;
 - pemberitahuan kepada penyelenggara tentang kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - pengaduan terjadinya penyimpangan standar pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara atau pelaksana;
 - pengajuan usul pelibatan pengawas eksternal dalam hal penyelenggara melakukan penyimpangan berulang dan tidak melakukan tindakan perbaikan secara proporsional; dan
 - pemantauan tindak lanjut penyelesaian pengaduan.
- (2) Ketentuan mengenai tata cara keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Bupati tersendiri.

**BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 43

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan, pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Aceh Tamiang.

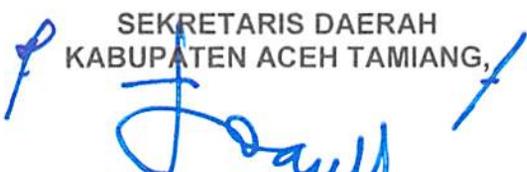
Ditetapkan di Karang Baru

pada tanggal, 8 Mei 2013 M
27 J. Akhir 1434 H

Disahkan di Karang Baru

pada tanggal, 8 Mei 2013 M
27 J. Akhir 1434 H

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN ACEH TAMIANG,


SYAIFUL BAHRI

BUPATI ACEH TAMIANG.


HAMDAN SATI