



# **BUPATI KAPUAS**

## **PERATURAN BUPATI KAPUAS NOMOR : 19 TAHUN 2013**

### **TENTANG**

### **PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KAPUAS**

### **DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

### **BUPATI KAPUAS,**

- Menimbang : a. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah merupakan perwujudan pelaksanaan pemberdayaan bagi setiap masyarakat berupa pelayanan administrasi, pelayanan barang maupun pelayanan jasa untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan sumber daya aparatur sebagai aset utama dalam pelaksanaan pembangunan daerah;
- b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
- c. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati Kapuas tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Kapuas.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 3890);
3. 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 4484);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3176);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;

12. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 1 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Kabupaten Kapuas (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2008 Nomor 2);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kapuas (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2008 Nomor 4);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 4 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Kapuas (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2008 Nomor 5);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 5 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kapuas (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2008 Nomor 6); sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 1 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kapuas (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2012 Nomor 1);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Kapuas (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2008 Nomor 7);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 2 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kapuas (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2012 Nomor 2).

#### **MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KAPUAS.**

#### **BAB I**

#### **KETENTUAN UMUM**

##### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kapuas.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Kapuas.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kapuas.

5. Perangkat Daerah Kabupaten adalah unsur pembantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap SKPD yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
9. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas 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. 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 braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
13. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
14. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.
15. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

## **BAB II**

### **MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Maksud dan Tujuan**

##### **Pasal 2**

Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan Publik.

##### **Pasal 3**

Tujuan Pelayanan Publik adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan baik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik di daerah;
- c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan Publik; dan
- d. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### **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 pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- (4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan
  - b. penyediaan jasa publik oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- (5) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.
- (6) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur lebih lanjut dengan Keputusan Bupati.
- (7) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara; dan
  - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

### **BAB III**

#### **PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

##### **Bagian Kesatu**

##### **Penataan Pelayanan Publik**

##### **Pasal 6**

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyelenggarakan/memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima layanan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan 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.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

##### **Pasal 7**

- (1) Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Bupati.

##### **Pasal 8**

- (1) Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Pengaturan mengenai sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Keputusan Bupati

##### **Pasal 9**

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, maka hubungan antara Penyelenggara Pelayanan Publik harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. ada komitmen dari pimpinan daerah dan pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. nilai-nilai dasar pembentuk sikap dan perilaku positif dan produktif yang diterapkan, dapat dimengerti dan dipahami dengan baik antar penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. saling percaya antara pimpinan dan staf, bersikap terbuka dan bisa menerima perubahan kebijakan serta metode baru yang lebih efisien;
- d. budaya kerja harus terkait langsung dengan kepentingan pelaksanaan tugas, pekerjaan, dan masalah-masalah yang

dihadapi bersama oleh institusi penyelenggara Pelayanan Publik; dan

- e. ada tindak lanjut yang nyata atas hasil-hasil yang dicapai dan dilaksanakan secara teratur serta berkelanjutan.

## **Bagian Kedua**

### **Prinsip Pelayanan Publik**

#### **Pasal 10**

Prinsip pelayanan publik meliputi :

1. Kesederhanaan  
prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - a. persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - b. unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - c. rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu  
pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dengan memperhatikan aspek efisiensi pemanfaatan waktu.
4. Akurasi  
produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan cepat. Proses dan produk pelayanan publik harus memperhatikan aspek nilai tambah bagi pengguna pelayanan publik.
5. Keamanan  
proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab  
pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana  
tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses  
tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan  
pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, memberikan pelayanan dengan ikhlas, serta menunjukkan sikap empati terhadap kepentingan pengguna pelayanan.



#### 10. Kenyamanan

lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

### **Bagian Ketiga**

#### **Pengelolaan Sumber Daya Manusia**

##### **Pasal 11**

- (1) Pengelolaan Sumber Daya Manusia penyelenggara pelayanan publik meliputi:
  - a. pemahaman dengan baik dan benar visi dan misi pelayanan serta melaksanakannya dalam tugas sehari-hari;
  - b. komitmen dan konsistensi terhadap visi dan misi pelayanan terus ditingkatkan; dan
  - c. menciptakan sistem yang mendukung peningkatan komitmen dan konsistensi visi, misi, dan tujuan pelayanan.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanannya harus mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi dan golongan.
- (3) Setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya.
- (4) Tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Keputusan Bupati.

### **Bagian Keempat**

#### **Standar Pelayanan Publik**

##### **Pasal 12**

- (1) Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.
- (2) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.
- (3) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :
  - a. Dasar Hukum;
  - b. Persyaratan;
  - c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
  - d. Jangka waktu penyelesaian;
  - e. Biaya/tarif;
  - f. Produk Pelayanan;
  - g. Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas;
  - h. Kompetensi pelaksana;
  - i. Pengawasan Internal;
  - j. Penanganan Pengaduan dan masukan;

- k. Jumlah pelaksana;
  - l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
  - m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
  - n. Evaluasi kinerja pelaksana.
- (4) Penetapan besaran biaya pelayanan publik memperhatikan hal-hal :
- a. tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
  - b. nilai/harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa;
  - c. rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengujian; dan
  - d. ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dengan memperhatikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Bagian Kelima**

#### **Pola Pelayanan**

##### **Pasal 13**

Pola pelayanan publik dilaksanakan secara :

1. Fungsional  
pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.
2. Terpusat  
pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Terpadu  
pola pelayanan terpadu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
4. Gugus Tugas  
petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

### **Bagian Keenam**

#### **Sistem Informasi**

##### **Pasal 14**

Sistem informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik :

- a. setiap proses perumusan dan hasil kebijakan disampaikan informasinya secara aktif kepada masyarakat;
- b. kewajiban menyebarluaskan informasi sebagaimana dimaksud huruf a dengan bahasa yang mudah dipahami, dan dengan cara yang mudah masyarakat mendapatkannya;

- c. dalam hal kontrak kerja atau kesepakatan yang dibuat oleh institusi penyelenggara pelayanan publik, unsur transparansi harus dicantumkan;
- d. apabila informasi telah dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan permintaan ataupun melalui mekanisme formal, maka informasi tersebut wajib dimasukkan dalam daftar informasi yang wajib tersedia setiap dibutuhkan; dan
- e. setiap institusi Penyelenggara Pelayanan Publik wajib membuat dan memiliki sistem penyediaan informasi yang cepat, tepat waktu, murah, dan sederhana.

**Bagian Ketujuh**  
**Sistem Pengawasan**  
**Pasal 15**

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari :
  - a. pengawasan melekat :  
pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - b. pengawasan fungsional :  
pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - c. pengawasan masyarakat :  
pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.

**BAB IV**  
**HAK DAN KEWAJIBAN PENERIMA DAN PEMBERI**  
**PELAYANAN PUBLIK**  
**Bagian Kesatu**  
**Hak Penerima Pelayanan Publik**  
**Pasal 16**

- Penerima pelayanan publik mempunyai hak :
- a. mendapatkan pelayanan prima sesuai dengan asas-asas, tujuan maupun standar operasional pelayanan publik yang telah ditetapkan;
  - b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi publik selengkap-lengkapnyanya tentang sistem mekanisme dan prosedur pelayanan publik;
  - c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;
  - d. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif;
  - e. memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;

- f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian;
- g. mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku;
- h. mengawasi penyelenggaraan pelayanan Publik dan penyelesaian sengketa pelayanan Publik; dan
- i. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.

## **Bagian Kedua**

### **Kewajiban Penerima Pelayanan Publik**

#### **Pasal 17**

Penerima pelayanan publik berkewajiban :

- a. menaati mekanisme, prosedur, dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan Publik; dan
- c. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan Publik.

## **Bagian Ketiga**

### **Perilaku Pemberi Pelayanan Publik**

#### **Pasal 18**

Perilaku pemberi pelayanan publik dalam penyampaian layanan berdasarkan nilai-nilai dasar budaya kerja yang meliputi :

- a. komitmen dan konsistensi  
memegang teguh dan berjanji melaksanakan tugas yang diemban, taat asas yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan;
- b. keikhlasan dan kejujuran  
tidak mengharapkan imbalan atau balas jasa, dan berani mempertanggung-jawabkan sesuatu yang diperbuat;
- c. integritas dan profesionalisme  
mampu menyelaraskan diri dengan bidang tugas dan kompetensinya terhadap pelaksanaan tugas secara baik dan benar;
- d. kreativitas dan responsivitas  
ide-ide inovatif yang dapat diaplikasikan pada bidang tugas dan peka terhadap perkembangan yang terjadi di luar lingkungan organisasi;
- e. keteguhan dan ketegasan  
kuat dalam berpegang pada aturan dengan tindakan yang jelas dan tidak ragu-ragu;
- f. ketekunan dan kesabaran  
teliti dalam melaksanakan tugas dan tidak emosional; dan

- g. keadilan dan keterbukaan memperhatikan hak dan kewajiban masyarakat dan tidak sembunyi-sembunyi dalam melaksanakan tugas dan tidak menimbulkan prasangka tidak baik.

#### **Bagian Keempat**

#### **Kewajiban Pemberi Pelayanan Publik**

##### **Pasal 19**

- (1) Kewajiban Pemberi Pelayanan Publik :
  - a. mengundang penerima pelayanan dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk merumuskan standar pelayanan dan melakukan pengawasan atas kinerja pelayanan publik;
  - b. menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
  - c. mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai dengan mekanisme yang berlaku;
  - d. menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dalam Keputusan Bupati;
  - e. memberikan kompensasi kepada penerima pelayanan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditentukan;
  - f. mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik;
  - g. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - h. melaksanakan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab dan tidak melakukan perbuatan tercela, tanpa pamrih, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, maupun kelompok, dan tidak mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun yang bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Ketentuan mengenai kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan publik diatur dengan Keputusan Bupati.

#### **Bagian Kelima**

#### **Larangan Pemberi Pelayanan Publik**

##### **Pasal 20**

Pemberi pelayanan publik dilarang :

- a. melakukan perbuatan korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- b. melaksanakan pelayanan dengan membedakan Suku, Agama, Ras, Golongan, Gender dan Status Sosial Ekonomi;

- c. melakukan pelayanan di luar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan;
- d. memberikan informasi yang tidak benar;
- e. menghambat akses informasi kepada penerima pelayanan publik kecuali yang ditetapkan oleh Undang-Undang.
- f. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;
- g. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- h. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

### **Bagian Keenam**

#### **Indeks Kepuasan Masyarakat**

##### **Pasal 21**

- (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, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (5) Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Keputusan Bupati.

### **BAB V**

#### **PERAN SERTA MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN PIAGAM KESEPAKATAN PELAYANAN**

##### **Pasal 22**

- (1) Untuk menjamin pelayanan yang diberikan berorientasi pada tingkat pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, maka penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan peran serta masyarakat dalam penyusunan piagam kesepakatan, dengan langkah-langkah sebagai berikut :
  - a. penyelenggara pelayanan publik bersama-sama masyarakat yang akan memperoleh pelayanan publik membuat kesepakatan tingkat pelayanan yang dituangkan dalam suatu piagam kesepakatan bersama yang ditandatangani bersama;

- b. penyelenggara pelayanan publik menyediakan informasi tingkat pelayanan yang tertuang dalam piagam kesepakatan kepada masyarakat yang akan memperoleh pelayanan;
  - c. penyelenggara pelayanan publik mengatur mekanisme keberatan dan atau menunjuk pejabat yang akan menangani keberatan jika pelayanan yang diterima masyarakat tidak sesuai dengan kesepakatan; dan
  - d. kesepakatan tingkat pelayanan ini harus dievaluasi setiap satu tahun sekali.
- (2) Ketentuan mengenai kesepakatan tingkat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Keputusan Bupati.

## **BAB VI**

### **PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA**

#### **Bagian Kesatu**

##### **Pengaduan**

##### **Pasal 23**

- (1) Pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Paling lama 30 (tiga puluh) hari setelah diterimanya pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pelayanan publik harus menindak lanjuti pengaduan tersebut.
- (3) Apabila penyelenggara pelayanan publik tidak menindaklanjuti pengaduan sebagaimana mestinya atau tidak menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka dapat dilakukan melalui jalur hukum.

#### **Bagian Kedua**

##### **Penyelesaian Sengketa**

##### **Pasal 24**

- (1) Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya.
- (2) Untuk menampung pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), unit penyelenggaraan pelayanan publik menyediakan loket dan kotak pengaduan.
- (3) Pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan pengaduan pelayanan publik selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja setelah diterimanya pengaduan.
- (4) Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
  - a. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - b. penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;

- c. prosedur penyelesaian pengaduan;
- d. rekomendasi penyelesaian pengaduan;
- e. pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
- f. pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
- g. penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadu;
- h. dokumentasi penyelesaian pengaduan.

## **BAB VII**

### **SANKSI**

#### **Pasal 25**

- (1) Pelanggaran yang dilakukan oleh pemberi pelayanan publik akan dijatuhi hukuman disiplin.
- (2) Jenis-jenis hukuman disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
  - a. teguran lisan;
  - b. teguran tertulis;
  - c. pernyataan tidak puas secara tertulis;
  - d. penundaan kenaikan gaji berkala;
  - e. penurunan gaji;
  - f. penundaan kenaikan pangkat;
  - g. penurunan pangkat;
  - h. pembebasan dari jabatan;
  - i. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan hukuman disiplin dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **BAB VIII**

### **KETENTUAN PERALIHAN**

#### **Pasal 26**

Semua ketentuan yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diterbitkan sebelum diberlakukan Peraturan Bupati ini, dan harus menyesuaikan dengan Peraturan Bupati ini.



**BAB IX**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 27**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Kapuas.

Ditetapkan di Kuala Kapuas  
pada tanggal 6 Mei 2013

**BUPATI KAPUAS,**

**ttd**

**BEN BRAHIM S. BAHAT**

Diundangkan di Kuala Kapuas  
pada tanggal 6 Mei 2013

**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KAPUAS**

**ttd**

**NURUL EDY**

BERITA DAERAH KABUPATEN KAPUAS TAHUN 2013 NOMOR : 21