



## **BUPATI BALANGAN**

### **PERATURAN DAERAH KABUPATEN BALANGAN NOMOR 25 TAHUN 2012**

#### **TENTANG**

#### **PELAYANAN PUBLIK**

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

#### **BUPATI BALANGAN,**

- Menimbang :
- a. bahwa kewajiban Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis merupakan amanat konstitusional Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  - b. bahwa memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar dan kriteria dari penyelenggara pelayanan publik dan memberikan perlindungan atas hak-hak publik dalam mendapatkan pelayanan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu membentuk peraturan daerah tentang pelayanan publik;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
  2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
  3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi,

- Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara 3851);
4. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kabupaten Balangan di Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4265);
  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 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
  7. 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);
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5135);
  9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
  10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
  11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
  12. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 02 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah yang menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2008 Nomor 02, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Nomor 43);



13. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 03 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Balangan (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2008 Nomor 03, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Nomor 44) Sebagaimana dirubah dengan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 03 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Balangan;

**Dengan Persetujuan Bersama**

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BALANGAN**

**Dan**

**BUPATI BALANGAN**

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Balangan.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Balangan.
3. Bupati adalah Bupati Balangan.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Balangan.
5. Komisi Pelayanan Publik Kabupaten Balangan adalah lembaga yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bersifat independen dan bebas dari pengaruh kekuasaan manapun.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
8. Penerima layanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
9. Standar pelayanan adalah ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang

- dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima layanan dan pihak yang berkepentingan,
10. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
  11. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
  12. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
  13. Sengketa pelayanan publik 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.
  14. Media adalah segala alat untuk menyebarluaskan informasi yang berupa cetak dan elektronik.

## **BAB II ASAS, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP**

### **Bagian Pertama Asas**

#### **Pasal 2**

Asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

- a. asas kepastian hukum;
- b. asas keterbukaan;
- c. asas partisipatif;
- d. asas akuntabilitas;
- e. asas kepentingan umum;
- f. asas profesionalisme;
- g. asas kesamaan hak;
- h. asas keseimbangan hak dan kewajiban;
- i. asas efisiensi;
- j. asas efektivitas;
- k. asas imparial.

### **Bagian Kedua Tujuan**

#### **Pasal 3**

Tujuan Pelayanan Publik adalah :

- a. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Balangan;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;

Handwritten signatures and stamps at the bottom of the page.

- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal;
- d. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat terhadap mekanisme yang berlaku dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

**Bagian Ketiga  
Ruang Lingkup**

**Pasal 4**

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

**BAB III  
HAK, KEWAJIBAN DAN PERAN SERTA MASYARAKAT**

**Bagian Pertama  
Hak Penerima Layanan Publik**

**Pasal 5**

Penerima layanan publik mempunyai hak :

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan;
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan public;
- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;
- d. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
- e. memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik dan atau Komisi Pelayanan Publik untuk mendapatkan penyelesaian;
- g. mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku;
- h. mendapatkan pembelaan, perlindungan, dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.

**Bagian Kedua  
Kewajiban Penerima Layanan Publik**

**Pasal 6**

Penerima layanan publik mempunyai kewajiban untuk :

- a. mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik;

- c. mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian sengketa pelayanan publik.

**Bagian Ketiga  
Peran Serta Masyarakat**

**Pasal 7**

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara :
- a. berperan serta dalam merumuskan standar pelayanan publik;
  - b. meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - c. menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - d. menumbuhkan ketanggapsegeraan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - e. memberikan saran dan atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik;
  - f. menyampaikan informasi dan atau memperoleh informasi di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.

**BAB IV  
TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK**

**Bagian Pertama  
Penyelenggara**

**Pasal 8**

Penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban:

- a. mengundang penerima layanan 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 pelayanan yang telah ditetapkan;
- c. mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai mekanisme yang berlaku;
- d. menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati;
- e. memberikan kompensasi kepada penerima layanan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- 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.

*Am*

*4*

### **Pasal 9**

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

### **Pasal 10**

- (1) Untuk menjamin kualitas layanan masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib membentuk unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan bagi masyarakat.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik pada unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mempunyai kompetensi.
- (3) Masing-masing unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat membantu penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan fungsi untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi serta mengembangkan standar pelayanan publik.
- (4) Penyelenggara pelayanan publik dapat mengadakan kerjasama dengan penyelenggara pelayanan publik lain ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.
- (5) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (4), penyelenggara pelayanan publik wajib mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan elektronik.

## **Bagian Kedua Indeks Kepuasan Masyarakat**

### **Pasal 11**

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan

pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.

- (4) Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Bupati

### **Bagian Ketiga Pelayanan Khusus**

#### **Pasal 12**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukan bagi penyandang cacat, lanjut usia, dan wanita hamil.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Bagian Keempat Tata Perilaku Penyelenggara**

#### **Pasal 13**

Penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut :

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan professional;
- b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun;
- g. transparan dalam melaksanakan pelayanan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

### **Bagian Kelima Standar Pelayanan Publik**

#### **Pasal 14**

- (1) Standar pelayanan publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik meliputi prosedur dan produk pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penetapan standar persyaratan, standar biaya dan standar waktu.
- (3) Masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat.

**Bagian Keenam  
Pengaduan Pelayanan Publik**

**Pasal 15**

Tata cara pengaduan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik;
- b. paling lama 5 (lima) hari setelah diterimanya pengaduan, penyelenggara pelayanan publik harus menindaklanjuti pengaduan tersebut;
- c. apabila penyelenggara pelayanan publik tidak menanggapi sebagaimana mestinya atau tidak menerima pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf b, maka pengaduan diajukan kepada Komisi Pelayanan Publik;
- d. mekanisme pengaduan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

**BAB V  
KOMISI PELAYANAN PUBLIK**

**Bagian Pertama  
Penetapan dan Kedudukan**

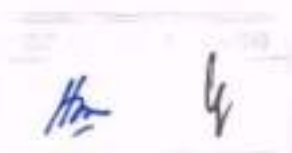
**Pasal 16**

- (1) Komisi Pelayanan Publik ditetapkan dengan Keputusan Bupati, berkedudukan nonstruktural, bersifat independen dan mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada publik dengan menyampaikan laporan kinerjanya kepada DPRD.
- (2) Komisi Pelayanan Publik berfungsi menerima pengaduan dan bertugas mengadakan verifikasi, memeriksa, dan menyelesaikan sengketa pelayanan publik.
- (3) Memberikan saran atau masukan baik diminta dan maupun tidak diminta kepada Bupati dan penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memperbaiki kinerja pelayanannya melalui DPRD.

**Bagian Kedua  
Pertanggungjawaban**

**Pasal 17**

- (1) Komisi Pelayanan Publik menyampaikan pertanggungjawaban sebagaimana diatur dalam Pasal 14 secara periodik setiap setiap 4 (empat) bulan, setiap akhir tahun, dan karena hal-hal khusus serta pada akhir masa jabatan.



- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bersifat terbuka untuk umum dan dapat disebarluaskan melalui media masa.

### **Bagian Ketiga Keanggotaan**

#### **Pasal 18**

- (1) Anggota Komisi Pelayanan Publik dipilih melalui proses penjurangan, uji kemampuan dan kelayakan (*fit and proper test*) yang dilakukan oleh DPRD bersama-sama dengan Tim Independen.
- (2) Komisi Pelayanan Publik terdiri dari sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang tenaga profesional di bidang pelayanan publik, informasi dan komunikasi, kebijakan publik, politik, hukum dan advokasi masyarakat.
- (3) Komisi Pelayanan Publik terdiri dari seorang Ketua dan Wakil Ketua merangkap anggota yang dipilih secara musyawarah dari dan oleh para anggota Komisi.
- (4) Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya Komisi Pelayanan publik dibantu oleh Staf Sekretariat dari unsur Pemerintah Daerah.

#### **Pasal 19**

Syarat-syarat untuk menjadi anggota Komisi Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

- a. warga Negara Indonesia yang berdomisili dalam wilayah kabupaten;
- b. bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- c. mampu secara jasmani dan rohani;
- d. profesional dalam bidang pelayanan publik, informasi dan komunikasi, kebijakan publik, politik, hukum dan advokasi masyarakat;
- e. Independen dan nonpartisan serta bukan merupakan pengurus partai politik ataupun organisasi yang berafiliasi pada partai politik;
- f. Tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana.

### **Bagian Keempat Masa Jabatan**

#### **Pasal 20**

- (1) Komisi Pelayanan Publik bertugas selama 5 (lima) tahun dan dapat dipilih kembali untuk masa jabatan satu periode berikutnya apabila menunjukkan prestasi dan kinerja yang baik selama bertugas pada periode sebelumnya.
- (2) Masing-masing anggota Komisi Pelayanan Publik harus sanggup saling bekerjasama dan kinerjanya dievaluasi setiap tahun oleh DPRD.
- (3) Apabila hasil evaluasi yang dilakukan oleh DPRD dan masukan Tim Independen terhadap kinerja Komisi Pelayanan Publik dipandang tidak memadai maka dapat dilakukan penggantian secara perorangan maupun keseluruhan.

### **Pasal 21**

Anggota Komisi Pelayanan Publik dapat diberhentikan, diberhentikan sementara maupun diganti antar waktu karena:

- a. masa jabatannya berakhir;
- b. mengundurkan diri secara sukarela;
- c. meninggal dunia;
- d. dipidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap, atau bagi anggota Komisi Pelayanan Publik yang sedang menjalani proses hukum diberhentikan sementara sampai ada putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap;
- e. tidak lagi memenuhi persyaratan sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 dan Pasal 20 Peraturan Daerah ini.

### **Bagian Kelima Tugas dan Kewajiban**

#### **Pasal 22**

- (1) Komisi Pelayanan Publik mempunyai tugas :
  - a. menerima pengaduan, memeriksa dan menyelesaikan setiap sengketa pelayanan publik yang memenuhi syarat;
  - b. membuat pengaturan mengenai mekanisme, teknis dan prosedur penyelesaian sengketa pelayanan publik;
  - c. melakukan verifikasi dan mediasi antara para pihak yang bersengketa dalam pelayanan publik;
  - d. menindaklanjuti keluhan dan ketidakpuasan pelayanan publik, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung oleh masyarakat kepada komisi.
- (2) Dalam rangka menjalankan tugasnya Komisi Pelayanan Publik berkewajiban untuk :
  - a. meminta informasi dari pejabat penyelenggara pelayanan publik.
  - b. meminta catatan atau bahan-bahan yang terkait dengan permasalahan yang ditangani.
  - c. menghadirkan pihak-pihak untuk kepentingan konsultasi maupun mediasi.
  - d. meminta informasi pada penyelenggara pelayanan publik tentang pengajuan keberatan dari masyarakat dan tindak lanjut yang telah dilakukan.
  - e. memberikan pertanggungjawaban kinerjanya kepada publik dan melaporkannya kepada DPRD dan masyarakat secara terbuka.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik yang dimintai keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib memenuhi permintaan Komisi Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**BAB VII  
SANKSI ADMINISTRASI**

**Pasal 23**

- (1) Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Bentuk pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pelanggaran administrasi.

**Pasal 24**

- (1) Pelanggaran administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
  - a. peringatan lisan;
  - b. peringatan tertulis;
  - c. penundaan kenaikan pangkat;
  - d. penurunan pangkal;
  - e. mutasi jabatan;
  - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
  - g. pemberhentian dengan tidak hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**BAB VIII  
KETENTUAN PENYIDIKAN**

**Pasal 25**

- (1) Selain penyidik pejabat polisi negara Republik Indonesia, juga pejabat pegawai negeri sipil tertentu di instansi penyelenggara pelayanan publik yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang pelayanan publik, diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam undang-undang hukum acara pidana yang berlaku.
- (2) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang :
  - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang pelayanan publik;
  - b. melakukan pemeriksaan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diduga melakukan tindak pidana;

*Am*      ↓

- c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan usaha sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang pelayanan publik;
  - d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang pelayanan publik;
  - e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti, pembukuan, catatan, dan dokumen lain serta melakukan penyitaan terhadap bahan dan barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang pelayanan publik;
  - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang pelayanan publik;
- (3) Penyidik pegawai negeri sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada penyidik pejabat polisi negara Republik Indonesia.
- (4) Penyidik pegawai negeri sipil sebagaimana dimaksud pada ayat 1 menyampaikan hasil penyidikan kepada penuntut umum melalui penyidik pejabat polisi negara Republik Indonesia.

## **BAB IX KETENTUAN PIDANA**

### **Pasal 26**

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik yang melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik diancam dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan, dan/atau denda paling banyak Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).
- (2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.
- (3) Apabila pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) merupakan suatu tindak pidana, maka dapat dikenakan sanksi pidana sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah kejahatan.

## **BAB X KETENTUAN PENUTUP**

### **Pasal 27**

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.




**Pasal 28**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2014.

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

Ditetapkan di Balangan  
pada tanggal 28 Desember 2012

**BUPATI BALANGAN,**

**TTD**

**H. SEFEK EFFENDIE**

Diundangkan di Paringin  
pada tanggal 28 Desember 2012

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN BALANGAN,**

**TTD**

**H. M. RIDUAN DARLAN**  
Pembina Utama Madya (IV/d)  
NIP.19590409 198203 1 012

**Salinan sesuai dengan aslinya**

**KABAG. HUKUM SETDA  
KABUPATEN BALANGAN**

**H. M. IWAN SETIADY, SH**  
NIP. 19780929 200501 1 009

**PENJELASAN**  
**ATAS**  
**PERATURAN DAERAH KABUPATEN BALANGAN**  
**NOMOR 25 TAHUN 2012**  
**TENTANG**  
**PELAYANAN PUBLIK**

**I. PENJELASAN UMUM**

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Di Kabupaten Balangan secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak publik untuk menyusun perangkat hukum dalam rangka membangun pelayan-pelayan publik (*public service*) yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru berubahnya demokrasi sebagai *pangreh* menjadi *abdi alias pelayan masyarakat*. Untuk itulah Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik, secara jelas hendak meneguhkan konstruksi birokrasi sebagai pelayan publik yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Konstalasi demikian secara yuridis lazimnya menciptakan hubungan hukum yang masuk pada wilayah hubungan-hubungan dinas publik. Pada tataran demikian pelayan publik terqualifikasi dalam organisasi birokrasi yang harus berkiprah secara fungsional yang tugasnya berorientasi pada aspek operasional pelayanan masyarakat. Kehendak kolektif untuk membangun pelayanan publik yang mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dengan tingkat profesionalitas tinggi tentunya mutlak diformulasikan dalam bentuk hukum Peraturan Daerah Kabupaten Balangan tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau kegiatan organisasi publik yang dilakukan oleh aparaturnya dengan memberikan jasa-jasa atau kemudahan-kemudahan dalam rangka mengamalkan dan mengabdikan diri kepada publik/masyarakat. Tetapi dalam prakteknya terdapat masalah yang dirasakan masyarakat bahwa saat ini terdapat patologi dan stigma birokrasi pelayanan publik, antara lain : aparat pelayanan lebih menampilkan diri sendiri daripada masyarakat yang harus dilayani, lebih berorientasi pada status-quo daripada peningkatan pelayanan, lebih memusatkan pada kekuasaan dan cenderung menolak perubahan, serta lebih mementingkan prosedur daripada substansi. Namun, Peraturan Daerah ini telah memuat prinsip-prinsip dasar pelayanan publik secara komprehensif.

## II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

huruf a

Yang dimaksud dengan "asas kepastian hukum" adalah adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

huruf b

Yang dimaksud dengan "asas keterbukaan" adalah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

huruf c

Yang dimaksud dengan "asas partisipatif" adalah untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

huruf d

Yang dimaksud dengan "asas akuntabilitas" adalah bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

huruf e

Yang dimaksud dengan "asas kepentingan umum" adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.

huruf f

Yang dimaksud dengan "asas profesionalisme" adalah bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

huruf g

Yang dimaksud dengan "asas kesamaan hak" adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

huruf h

Yang dimaksud dengan "asas keseimbangan hak dan kewajiban" adalah bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

huruf i

Yang dimaksud dengan "asas efisiensi" adalah bahwa yang menentukan tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan yang sederhana, cepat dan murah, tidak memberikan pembebanan pembiayaan kepada masyarakat secara tidak wajar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- huruf j  
Yang dimaksud dengan "asas efektifitas" adalah bahwa orientasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- huruf k  
Yang dimaksud dengan "asas imparial" adalah bahwa yang menjadi pedoman dan arahan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap netral, non diskriminasi dan tidak berpihak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Pasal 3  
Cukup jelas
- Pasal 4  
Cukup jelas
- Pasal 5  
huruf a  
Cukup jelas.  
huruf b  
Cukup jelas.  
huruf c  
Cukup jelas.  
huruf d  
Cukup jelas.  
huruf e  
Yang dimaksud dengan kompensasi adalah suatu bentuk imbalan yang diberikan kepada penerima pelayanan akibat dari tidak terpenuhinya standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.  
huruf f  
Cukup jelas.  
huruf g  
huruf h  
Yang dimaksud mendapatkan pembelaan dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik dapat dilakukan sendiri atau mendapat bantuan dari pihak lain.
- Pasal 6  
Cukup jelas.
- Pasal 7  
Ayat (1)  
Cukup jelas.  
Ayat (2)  
huruf a  
Cukup jelas.  
huruf b  
Kemandirian dan keberdayaan masyarakat merupakan prasyarat untuk menumbuhkan kemampuan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.  
huruf c  
Meningkatkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat akan meningkatkan efektifitas peran

Am

4

serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

huruf d

Meningkatnya ketanggapsegeraan masyarakat akan semakin mencegah terjadinya penyimpangan penyelenggaraan pelayanan publik.

huruf e

Cukup jelas.

huruf f

Dengan meningkatnya kecepatan peranserta masyarakat dalam pemberian informasi dan atau penerimaan informasi tentang suatu penyelenggaraan pelayanan publik akibat dari tidak terpenuhinya standar pelayanan yang telah ditetapkan.

huruf g

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Mengenai pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah daerah atau organisasi non pemerintah.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan prosedur adalah tahapan yang harus dilalui meliputi persyaratan yang harus dipenuhi, waktu dan biaya yang telah ditetapkan serta ketetapan penyelesaian. Adapun yang dimaksud dengan produk pelayanan adalah suatu hasil pemenuhan dan penyerahan obyek pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan bertanggung jawab kepada publik, adalah suatu pertanggungjawaban fungsional (*functional responsibility*) mengenai penyelenggaraan fungsi dan tugas Komisi Pelayanan Publik kepada masyarakat yang

evaluasi kinerjanya dilakukan oleh DPRD berdasarkan dokumen laporan kinerja (*progress report*).

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan penyelesaian sengketa pelayanan publik yang ditangani oleh Komisi Pelayanan Publik adalah menyelesaikan sengketa pelayanan yang timbul sebagai akibat dari pelanggaran terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Dengan demikian Komisi Pelayanan Publik dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik tidak berfungsi sebagai lembaga peradilan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ayat (3)

Komisi Pelayanan Publik dalam memberikan saran atau masukan ini harus memperhatikan standar pelayanan publik, yang telah ditetapkan sebagai tolak ukur kinerja penyelenggaraan pelayanan publik untuk ditindaklanjuti oleh DPRD dengan menerbitkan rekomendasi kepada Kepala Daerah dan penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 17

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan hal-hal khusus dalam ketentuan ini adalah berhubungan terjadinya peristiwa yang menjadi pusat perhatian publik yang mempunyai dampak besar pada situasi sosial kemasyarakatan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 18

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan Tim Independen adalah tim yang dibentuk oleh DPRD yang berasal dari unsur akademisi, birokrasi, lembaga swadaya masyarakat dan para profesional.

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 23

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan pembiayaan Komisi Pelayanan Publik yang dibebankan pada APBD Kabupaten Banjar



adalah pembiayaan yang berasal dari anggaran Sekretariat DPRD.

Pasal 24

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan penyimpangan wewenang adalah suatu bentuk pelanggaran yang berkaitan dengan pelanggaran wewenang yang ada pada penyelenggara pelayanan publik atau yang dilimpahkan kepada penyelenggara pelayanan publik.

Yang dimaksud dengan penyimpangan prosedur adalah suatu bentuk pelanggaran terhadap prosedur administrasi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana yang ditetapkan dalam standar pelayanan publik.

Yang dimaksud dengan penyimpangan substansi adalah suatu bentuk pelanggaran yang berkaitan dengan obyek penyelenggaraan pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

*Am* ↓