



**LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BANTAENG
TAHUN 2012 NOMOR 1**

PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANTAENG

NOMOR 1 TAHUN 2012

TENTANG

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN BANTAENG**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANTAENG,

- Menimbang** :
- a. bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah perlu didasari sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, berkeadilan dan bermanfaat bagi masyarakat;
 - b. bahwa dalam rangka pemenuhan hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal diperlukan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, prosedur dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan;
 - c. bahwa partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu ditingkatkan sehingga mampu menjadi kontrol publik atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan Pemerintah Kabupaten;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c, maka perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2387);
 3. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
4. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3789);
 5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
 6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 7. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3887);
 8. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
 9. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4297);
 10. 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 dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437)
 11. Undang – Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
 12. Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan International Covenant On Economic and Cultural Rights (Kovenan Internasional tentang Hak – hak Ekonomi, Sosial dan Budaya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);
 13. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant On Civil, and Political Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi Sipil dan Politik) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558)

14. 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);
15. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
16. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
17. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 38, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5043);
18. 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);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
20. 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 4593);
21. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
22. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
23. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
24. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Bantaeng Tahun 2010 Nomor 6);
25. Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantaeng (Lembaran Daerah Kabupaten Bantaeng Tahun 2007 Nomor 25);

26. Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 26 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas - dinas Daerah Kabupaten Bantaeng (Lembaran Daerah Kabupaten Bantaeng Tahun 2007 Nomor 26) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009 (Lembaran Daerah Kabupaten Bantaeng Tahun 2009 Nomor 2);
27. Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 27 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Teknis Dinas Daerah Kabupaten Bantaeng (Lembaran Daerah Kabupaten Bantaeng Tahun 2007 Nomor 27) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 (Lembaran Daerah Kabupaten Bantaeng Tahun 2009 Nomor 3);
28. Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 4 tahun 2011 tentang Mekanisme Perencanaan dan Sistem Penganggaran Pembangunan Partisipatif (Lembaran Daerah Kabupaten Bantaeng Tahun 2011 Nomor 4).

**Dengan Persetujuan Bersama :
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BANTAENG
DAN
BUPATI BANTAENG**

MEMUTUSKAN :

**Menetapkan : PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANTAENG TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN
BANTAENG.**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bantaeng;
2. Bupati adalah Bupati Bantaeng;
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantaeng sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah;
4. Pemerintah daerah Kabupaten adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah kabupaten Bantaeng;
5. Penyelenggara pemerintahan daerah adalah Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
6. Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
7. Sekretaris daerah adalah Sekretaris Daerah kabupaten Bantaeng;
8. Orang adalah orang perorangan sebagai subyek hukum;
9. Badan adalah badan hukum sebagai subyek hukum;
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. Pelayanan publik pemerintah Kabupaten Bantaeng adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan 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 yang berada di wilayah pemerintahan Kabupaten Bantaeng;
 12. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
 13. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang digunakan dan dibutuhkan untuk pelayanan publik;
 14. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis jasa yang dibutuhkan oleh publik;
 15. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi, lembaga independen, badan hukum lainnya dan penyelenggara pemerintahan daerah kabupaten Bantaeng yang menyelenggarakan pelayanan publik mulai dari Bupati hingga organisasi atau lembaga pada pemerintah Kabupaten Bantaeng yang bertanggung jawab kepada Bupati yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Dinas dan badan Daerah, dan lembaga teknis daerah, Kecamatan, kelurahan dan desa dan Satuan Polisi Pamong Praja, termasuk pula Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik yang ada di wilayah kabupaten Bantaeng;
 16. Unit pelayanan publik adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)/Unit kerja termasuk BUMD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan ;
 17. Pemberi Pelayanan Publik adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)/Unit gkerja termasuk BUMD yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan;
 18. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
 19. Aparat Penyelenggara yang selanjutnya disebut Aparat adalah pejabat, pegawai negeri sipil, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi Penyelenggara;
 20. Penerima layanan publik adalah seluruh masyarakat yang berkedudukan sebagai penerima manfaat dari pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik baik orang-perseorangan, kelompok orang, organisasi, atau badan hukum;
 21. Produk pelayanan publik adalah jenis pelayanan yang dihasilkan penyelenggara dalam akhir proses penyelenggaraan pelayanan publik.
 22. Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;
 23. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan;
 24. Pertanggungjawaban pelayanan publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik mengenai pencapaian tujuan yang ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban yang ditetapkan kepada pejabat yang berwenang;
 25. Indeks Kepuasan masyarakat, selanjutnya disingkat IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;

26. Pengaduan adalah pemberitahuan, pelaporan dan penyampaian keberatan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang ditetapkan;
27. Pengadu adalah orang, kelompok orang, atau badan yang melakukan pengaduan.
28. Pengelolaan pengaduan adalah upaya tindak lanjut atas pengaduan dalam rangka penyelesaian sengketa pelayanan publik.
29. Sengketa pelayanan publik adalah perselisihan yang timbul dibidang pelayanan publik antara penerima dan penyelenggara layanan akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang berlaku;
30. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman;
31. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak yang diputus oleh ombudsman;
32. Penghargaan adalah imbalan jasa atau penghargaan yang diberikan kepada penyelenggara pelayanan publik atas prestasi kerja dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan publik berdasarkan penilaian pejabat yang berwenang;
33. Pembinaan adalah upaya-upaya yang diberikan oleh pejabat yang berwenang kepada penyelenggara atau unit penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanannya;
34. Sistem informasi pelayanan publik Kabupaten Bantaeng adalah tata cara penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya, baik dalam bentuk langsung atau tatap muka, lisan, tulisan, media cetak dan media elektronik maupun dokumen elektronis tentang segala hal yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan yang dikelolanya;
35. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan 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;
36. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah Pimpinan Satuan Kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih Satuan Kerja yang melaksanakan pelayanan publik;
37. Organisasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah Satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai dasar hukum guna memberikan kepastian dan perlindungan hukum dalam hubungan antara pemerintah daerah, masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik lainnya.

Pasal 3

Tujuan Pelayanan Publik adalah :

- a. Mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.
- b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di daerah.
- c. Terpenuhiya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- d. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

Bagian Kedua Asas

Pasal 4

Asas Pelayanan Publik meliputi:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. profesionalisme;
- 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 Jenis dan Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Jenis pelayanan publik terdiri dari :
 - a. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.
 - b. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis jasa yang dibutuhkan oleh publik.
 - c. Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
- (2) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diselenggarakan sesuai dengan kewenangan pemerintah daerah berdasarkan ketentuan perundang-undangan;
- (3) Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik di luar kewenangan pemerintah daerah sebagaimana dimaksud ayat (2), Bupati selaku pejabat otonom daerah dapat melakukan koordinasi dengan penyelenggara pelayanan publik lainnya.

BAB III
PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA DAN PENATAAN

Bagian Kesatu
Pembina dan Penanggungjawab Pelayanan Publik

Pasal 6

- (1) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas :
 - a. melakukan pembinaan;
 - b. melakukan pengawasan; dan
 - c. melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pelayanan publik.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib melaporkan hasil pelaksanaan pelayanan publiknya kepada DPRD Kabupaten/Kota dan pemerintah.

Pasal 7

- (1) Penanggungjawab adalah Sekretaris Daerah atau pejabat lain yang ditunjuk oleh Pembina.
- (2) Penanggungjawab mempunyai tugas :
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara

Pasal 8

- (1) Organisasi penyelenggara menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan jenis dan sifat pelayanan publik berdasarkan kedudukan, fungsi, dan standar pelayanan;
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. pelaksanaan pelayanan publik;
 - b. pengelolaan pengaduan;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat;
 - f. pelayanan konsultasi; dan
 - g. Memberikan ganti kerugian atas kerugian yang diderita penerima pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 9

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik, dapat dilakukan melalui pelayanan sistem terpadu;
- (2) Pengaturan mengenai sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada

ayat (1), diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 10

- (1) 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 pelaksana;
- (3) Evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan berdasarkan :
 - a. indikator pelayanan publik; dan
 - b. prosedur pelayanan publik.

Pasal 11

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara :
 - a. transparan;
 - b. tidak diskriminatif;
 - c. berkeadilan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja;
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran; dan
- (4) Mekanisme pemberian penghargaan dan pemberian sanksi, diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keempat Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 12

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara;
- (2) Kerjasama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan; dan
 - b. fasilitas pendukung pelayanan;
- (3) Kerjasama penyelenggara dapat dilakukan apabila penyelenggara tidak dapat melakukan sendiri karena :
 - a. keterbatasan sumber daya manusia;
 - b. keterbatasan fasilitas pendukung; dan
 - c. keadaan darurat.

Bagian Keempat Kerjasama Penyelenggara Dengan Pihak Lain

Pasal 13

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dengan pihak lain;
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik dengan ketentuan

- :
- a. kerjasama dituangkan dalam bentuk perjanjian;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama kepada masyarakat;
 - c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama;
 - d. penyebarluasan informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara.
- (3) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah berbadan hukum Indonesia;
 - (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), tidak menambah beban bagi penerima layanan publik; dan
 - (5) Jangka waktu penyelenggaraan kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak melebihi 14 (empatbelas) hari kerja.

BAB IV HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak, Kewajiban dan Larangan Bagi Penyelenggara

Pasal 14

Penyelenggara Memiliki hak :

- a. independensi ;
- b. melakukan kerjasama ;
- c. menerima anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik ;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan norma-norma sosial-budaya masyarakat.
- f. mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- g. Ketentuan mengenai tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf f diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 15

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik Berkewajiban :
- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan secara partisipatif;
 - b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
 - c. menempatkan pelaksana yang berkompeten ;
 - d. menyediakan sarana, prasarana, dan / atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang layak;
 - e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai Asas penyelenggaraan pelayanan publik;
 - f. melaksanakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan;
 - g. mengelola pengaduan dari penerima layanan publik sesuai mekanisme yang berlaku;
 - h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
 - j. memberikan kompensasi kepada penerima layanan publik apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
 - k. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
 - l. Bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
 - m. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
 - n. 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;
 - o. Menyampaikan pertanggungjawaban secara berkala atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan subsidi pembiayaan kepada masyarakat miskin atau kelompok rentan untuk mendapatkan pelayanan publik; dan
- (3) Ketentuan mengenai tata cara pemberian subsidi pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 16

Penyelenggara Pelayanan Publik Dilarang :

- a. Penyelenggara dilarang memberikan izin kepada pihak tertentu untuk menggunakan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik tersebut tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.
- b. Pengalihan dan atau perubahan fungsi peruntukan setiap sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang sebelumnya menurut ketentuan peraturan perundang-undangan merupakan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik, dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kedua Kewajiban dan Larangan Bagi Pelaksana

Pasal 17

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan publik;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berwenang;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri ; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 18

Pelaksana Pelayanan Publik Dilarang :

- a. merangkap sebagai :
 - 1). Komisaris atau pengurus organisasi badan usaha;
 - 2). Komisaris atau pengurus Badan usaha milik negara;
 - 3). Komisaris atau pengurus Badan usaha milik daerah.
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai dengan peraturan perundang - undangan
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- e. melanggar Asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga Hak, Kewajiban dan Larangan Bagi Penerima Layanan

Pasal 19

Penerima Layanan Publik Berhak :

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan ;
- c. Mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang sistem, tata cara, prosedur dalam pelayanan publik dan sistem perencanaan dan pembangunan daerah;
- d. Memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;
- e. Mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
- f. Memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- g. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan dan penyelesaian sengketa pelayanan publik;
- h. mendapat tanggapan penyelesaian terhadap pengaduan yang diajukan;
- i. mendapat advokasi, perlindungan, dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik;
- j. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

- k. mengadakan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan Ombudsman.

Pasal 20

Penerima Layanan Publik Berkewajiban :

- a. memenuhi dan mematuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan / atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan memenuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 21

Penerima Layanan Publik Dilarang :

- a. Memaksakan kehendak pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan;
- b. Memaksakan kehendak pelayanan yang tidak terdapat dalam ketentuan standar pelayanan; dan
- c. merusak sarana, prasarana dan / atau fasilitas pelayanan publik.

BAB V TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Standar Pelayanan

Pasal 22

Komponen standar pelayanan 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, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

**Bagian kedua
Maklumat Pelayanan**

Pasal 23

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan publik;
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dipublikasikan serta disosialisasikan secara jelas dan luas.
- (3) Pemerintah Daerah memfasilitasi penyelenggaraan pelayanan publik yang membutuhkan maklumat pelayanan yang diatur dalam Peraturan Bupati.

**Bagian ketiga
Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Pasal 24

- (1) Penyelenggaraan Layanan Publik dapat dilakukan melalui sistem informasi;
- (2) Sistem informasi berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara;
- (3) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik;
- (4) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud ayat (3), sekurang-kurangnya memuat:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelaksana;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja
- (5) Penyelenggara wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4), kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses; dan
- (6) Pengaturan lebih lanjut mengenai Sistem Informasi Pelayanan Publik diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Pasal 25

Segala dokumen yang diinformasikan melalui produk elektronik atau non elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dianggap sah.

**Bagian Keempat
Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik**

Pasal 26

- (1) Penyelenggara dan pelaksana wajib melakukan pengelolaan :
 - a. Sarana dan prasarana
 - b. Fasilitas pelayanan publik;
- (2) Pengelolaan sebagaimana dimaksud ayat (1), dilakukan secara :
 - a. efektif;
 - b. efisien;
 - c. transparan;
 - d. akuntabel;
 - e. berkesinambungan; dan

- (3) Kewajiban penyelenggara dan pelaksana sebagaimana dimaksud ayat (1), meliputi :
 - a. pemeliharaan dan/atau penggantian sarana prasarana; dan
 - b. pemeliharaan dan/atau penggantian fasilitas pelayanan publik;

Pasal 27

Seluruh sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik harus digunakan sesuai dengan peruntukannya;

Pasal 28

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan kepada publik dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka;
- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tidak boleh mengakibatkan terhentinya pelayanan publik.
- (3) Pengumuman sebagaimana dimaksud ayat (1), selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai.
- (4) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Kelima Sistem Pelayanan Terpadu

Pasal 29

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

Bagian Keenam Pelayanan Khusus

Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus bagi anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tidak boleh digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (3) Pemerintah Daerah memfasilitasi penyediaan dan/atau perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sesuai dengan kemampuan daerah yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Ketujuh Biaya/ Tarif Pelayanan Publik

Pasal 31

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang dimaksud pada ayat (1), dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (3) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (1), ditetapkan oleh Bupati dengan persetujuan DPRD berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 32

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dibiayai dari APBD dengan memperhatikan :

- a. Kebutuhan pelayanan;
- b. Jenis pelayanan; dan
- c. Kemampuan keuangan daerah.

Bagian Kedelapan Perilaku Pelaksana

Pasal 33

Pelaksana menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

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

Bagian Kesembilan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 34

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :

- a. Pengawasan oleh atasan langsung; dan
- b. Pengawasan oleh pengawas fungsional;
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - a. Pengawasan oleh masyarakat;
 - b. Pengawasan oleh Ombudsman; dan
 - c. Pengawasan oleh DPRD.

Bagian Kesepuluh Pengaduan

Pasal 35

Penyelenggara wajib menyediakan sarana dan prasarana pengaduan.

Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati;
- (3) Peraturan Bupati sebagaimana dimaksud pada ayat (2), sekurang-kurangnya memuat :
 - a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Kesebelas Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 37

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara periodik.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud ayat (1), dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan.

BAB VI PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 38

- (1) Masyarakat dapat berperanserta dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- (2) Peran serta sebagaimana dimaksud ayat (1), meliputi :

- a. penyusunan standar pelayanan publik;
 - b. pelaksanaan pelayanan publik
 - c. evaluasi pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik;
- (4) Tata cara peranserta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

BAB VII PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Proses Pengaduan

Pasal 39

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada:
- a. Penyelenggara pelayanan publik;
 - b. Ombudsman; dan
 - c. DPRD
- (2) Warga negara atau penduduk yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dijamin hak-haknya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan terhadap :
- a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (4) Tata cara penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 40

- (1) Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) huruf a;
- (2) Atasan pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) huruf b, berwenang menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran.

Pasal 41

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36, diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya;
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan;
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis;
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat 3, memuat :
- a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian dan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materil atau immateril yang diderita;
 - c. tuntutan yang diajukan;
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

- (5) Pengaduan dapat memasukkan tuntutan kompensasi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (6) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 42

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (3), dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Pengadu yang membutuhkan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib menyerahkan.

Bagian Kedua Penegakan Hukum Pelayanan Publik

Pasal 43

- (1) Penerima pelayanan publik yang tidak puas atas putusan penyelesaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1), dapat melakukan upaya hukum melalui Lembaga Peradilan; dan
- (2) Tata cara dan prosedur upaya hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan berdasarkan hukum acara peradilan masing-masing.

BAB VIII KETENTUAN SANKSI

Bagian Kesatu Sanksi Administrasi

Pasal 44

- (1) Apabila penyelenggara pelayanan publik, memberikan pelayanan yang menimbulkan kerugian bagi penerima pelayanan publik dapat dikenakan sanksi administrasi;
- (2) Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berupa :
 - a. peringatan lisan;
 - b. teguran tertulis;
 - c. penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun;
 - d. penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun;
 - e. pembebasan dari jabatan;
 - f. pemberhentian dengan tidak atas permintaan sendiri;
 - g. pemberhentian tidak dengan hormat; dan
 - h. pembekuan misi dan / atau izin yang diterbitkan oleh satuan kerja perangkat daerah yang berwenang.
- (3) Tahapan pemberian sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diatur sesuai ketentuan pada Pasal 54 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Bagian Kedua Sanksi Pidana

Pasal 45

- (1) Penyelenggara, pelaksana dan/atau penerima pelayanan publik yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Daerah ini yang atas perbuatannya mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain, dikenakan sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan membayar ganti rugi bagi korban.
- (3) Besaran ganti rugi bagi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 46

Pemberian sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada Pasal 46 diatur sesuai ketentuan pada Pasal 55 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga Penyidikan

Pasal 47

- (1) Selain penyidik pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, juga Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di instansi penyelenggara pelayanan publik yang lingkup tugas dan tanggungjawabnya 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 penyelenggara pelayanan publik yang diduga melakukan tindak pidana;
 - 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 dalam ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada penyidik pejabat polisi negara Republik Indonesia; dan
- (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 PENUTUP**

Pasal 48

Peraturan pelaksanaan atas peraturan daerah ini ditetapkan paling lambat 6 (enam) bulan sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 49

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Bantaeng.

Ditetapkan di Bantaeng
Pada Tanggal 10 Maret 2012

BUPATI BANTAENG
Cap./ttd.
H. M. NURDIN ABDULLAH

Diundangkan di Bantaeng
Pada Tanggal 10 Maret 2012

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANTAENG



~~Drs. H. MUHAMMAD YASIN, MT~~
Pangkat : Pembina Utama Madya
NIP : 19590112 198603 1 016

**LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BANTAENG
TAHUN 2012 NOMOR 1**