SALINAN

BUPATI TULANG BAWANG BARAT

PROVINSI LAMPUNG

PERATURAN DAERAH KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT

NOMOR 9 TAHUN 2017

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TULANG BAWANG BARAT,

Menimbang :

a. bahwa masyarakat memiliki hak yang samaatas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945;

b. bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas;

c. bahwa untuk menjamin kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam huruf b, maka diperlukan norma hukum yang mengatur;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Standar PelayananPublik;

Mengingat :

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Kabupaten Tulang Bawang Barat Di Provinsi Lampung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4934);

4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombusdman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tetang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan LembaranNegaraNomor 5038);

6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. 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);
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
12. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);
13. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);

17. Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyusunan dan Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 74).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT,

dan

BUPATI TULANG BAWANG BARAT,

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:
1. Daerah adalah Kabupaten Tulang BawangBarat.
2. Bupati adalah Bupati Tulang BawangBarat.
3. Pemerintah Daerah adalah bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tulang BawangBarat.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulang BawangBarat.
6. Tiyuh adalah sebutan lain dari desa yang merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
7. Pemerintahan Tiyuh adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Tiyuh dan Badan Permusyawaratan Tiyuh dalam mengatur dan mengurusi kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan Republik Indonesia dan berada di Kabupaten Tulang Bawang Barat.
8. Pemerintah Tiyuh adalah Kepala Tiyuh dan Perangkat Tiyuh sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Tiyuh.
9. Kepalo Tiyuh adalah Pimpinan Pemerintahan Tiyuh yang dipilih langsung oleh masyarakat melalui Pemilihan KepaloTiyuh.
10. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Barat baik bentuk Perseroan Terbatas maupun PerusahaanDaerah.

11. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
12. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kepala SKPD dan Direksi BUMD yang membawahkan pelaksana pelayananpublik.
13. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayananpublik.
14. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah, Pemerintah Desa, lembaga independen, dan Badan Hukum Lain yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan di Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayananpublik.
15. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yangditetapkan.
16. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidaklangsung.
17. Korporasi adalah perusahaan atau badan usaha yang besar atau beberapa perusahaan yang dikelola dan dijalankan sebagai satu perusahaanbesar.
18. Badan Hukum Lain adalah perusahaan atau badan usaha yang dibentuk untuk menyelenggarakan pelayananpublik.
19. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, danterukur.
20. Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, korban bencana sosial, dan kelompok rentan lainnya guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek PelayananPublik.
21. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji penyelenggara dan pelaksana yang terdapat dalam standarpelayanan.
22. 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, tertulis, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar,media audio,video, bahasa isyarat dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupunelektronik.

23. Indeks Kepuasan Masyarakat yang 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 Penyelenggara dan/atau Pelaksana Pelayanan Publik dengan membandingkan antara harapan dankebutuhannya.
24. Pengaduan adalah penyampaian keluhan dari pengguna layanan terhadap ketidaksesuaian, pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan terhadap Standar Pelayanan yang telahditentukan.
25. Ombudsman adalah lembaga independen yang ada di daerah yang berfungsi untuk melaksanakan pengawasan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi Ombudsman Republik Indonesia PerwakilanLampung.
26. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tulang BawangBarat.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu
Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Penyelenggaraan standar pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 3

Penyelenggaraan standar pelayanan publik bertujuan untuk:
a. mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yangbaik;
b. mewujudkan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme;dan
c. mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan peraturanperundang-undangan.

Bagian Kedua
Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:
a. kepentinganumum;
b. kepastianhukum;
c. kesamaanhak;
d. keseimbangan hak dankewajiban;
e. keprofesionalan;
f. partisipatif;
g. persamaan perlakuan/nondiskriminatif;
h. transparansi;
i. akuntabilitas;

j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompokrentan;
k. ketepatanwaktu; dan
l. kecepatan, kemudahan, danketerjangkauan;

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup

Pasal 5

Ruang lingkup pengaturan dalam peraturan daerah ini adalah:
a. jenis-jenis pelayananpublik;
b. pembina danpenyelenggara;
c. hak, kewajiban, danlarangan;
d. penyelenggaraan pelayananpublik;
e. evaluasi pelayananpublik;
f. peran sertamasyarakat;
g. pengawasan; dan
h. sanksiadministratif.

BAB III

JENIS PELAYANAN PUBLIK

Pasal 6

(1) Jenis pelayanan publikmeliputi:
    a. pelayanan barangpublik;
    b. pelayanan jasa publik;dan
    c. pelayananadministratif.
(2) Sektor pelayanan publik pada ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat(1)meliputi:
    a. pendidikan;
    b. pengajaran;
    c. pekerjaan danusaha;
    d. tempattinggal;
    e. komunikasi daninformasi;
    f. lingkunganhidup;
    g. kesehatan;
    h. jaminansosial;
    i. energi;
    j. perbankan;
    k. perhubungan;
    l. sumber dayaalam;
    m. pariwisata;dan
    n. sektor lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang- undangan yang merupakan urusan pemerintahdaerah.

Pasal 7

(1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6ayat (1) huruf a merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan pelayanan publik yang dilaksanakan olehBUMD.

(2) 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 APBD;
b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan;dan
c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturanperundang-undangan.

Pasal 8

(1) PelayananjasapubliksebagaimanadimaksuddalamPasal6ayat (1) huruf b, meliputi pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan olehmasyarakat.

(2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
a. penyediaan jasa publik oleh pemerintah daerah dan pemerintah tiyuhyang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN, APBD, dan/atau APB Tiyuh;
b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah, dan/atau tiyuh yang dipisahkan;dan
c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, APBN, APBD, APB Tiyuh, dan/atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah, dan/atau tiyuh yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi pemerintah daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturanperundang-undangan.

Pasal 9

(1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf c, meliputi pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan olehmasyarakat.

(2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
a. tindakan administratif pemerintah daerah, dan/atau pemerintah tiyuh dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat;dan
b. tindakanadministratif oleh instansi non Pemerintah Daerah dan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang- undangan.

(3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diselenggarakan dengan prinsip layanan prima dan menjunjung tinggi kode etiklayanan.

Pasal 10

Ketentuan lebih lanjut mengenai rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8 dan Pasal 9 diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB IV

PEMBINA DAN PENYELENGGARA

BagianKesatu
Pembina

Pasal11

(1) Bupati merupakan pembina penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.

(2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugasPenyelenggara.

(3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD setiap tahun.

Bagian Kedua
Penyelenggara

Pasal 12

Penyelenggara yang ditunjuk oleh bupati mempunyai tugas:
a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD dan Direksi BUMD sesuai standarpelayanan;
b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik;dan
c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD dan BUMD yang bersangkutan kepadaPembina.

Pasal 13

(1) Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi SKPD danBUMD.

(2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikitmeliputi:
   a. pelaksanaanpelayanan;
   b. pengelolaan pengaduanmasyarakat;
   c. pengelolaaninformasi;
   d. pengawasaninternal;
   e. penyuluhan kepada masyarakat;dan
   f. pelayanankonsultasi.

Bagian Ketiga
Pelaksana

Pasal 14

Pelaksana meliputi :
a. pejabat dan aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Daerah yang melaksanakan tugas pelayananpublik;
b. pimpinan dan karyawan/pegawai di lingkungan korporasi yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat dan badan usaha milik daerah, yang melaksanakan tugas pelayananpublik;

c. pimpinan dan karyawan/pegawai di lingkungan Badan Hukum Lain di daerah yang dibentuk untuk melaksanakan tugas pelayanan publik; dan
d. Kepalo tiyuh, perangkat tiyuh, ketua suku, ketua rukun tetangga, pemimpin organisasi kemasyarakatan formal dan informal.

Bagian Keempat
Akuntabilitas

Pasal 15

Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya.

BAB V

HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 16

Penyelenggara memiliki hak:
a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
b. melakukankerjasama;
c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai;dan
e. menolakpermintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturanperundang-undangan.

Pasal 17

Penyelenggara memiliki kewajiban:
a. menyusun, menetapkan dan menerapkan standarpelayanan;
b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produkpelayanan;
d. menempatkan pelaksana yangberkompeten;
e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yangprima;
f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayananpublik;
g. membantu masyarakat dalam memahamihak dan tanggung jawabnya;
h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayananpublik;
i. memberikan pertanggungjawaban atas pelayanan yang diselenggarakan kepadapembina;
j. memberikan informasi lengkap terkait dengan pelayanan;dan
k. mengelola pengaduanmasyarakat.

Bagian Kedua
Hak dan Kewajiban Pelaksana

Pasal 18

Pelaksana memiliki hak:
a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
b. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayananpublik;
c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidaksesuai;
d. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturanperundang-undangan;
e. memperoleh gaji/upah/insentif sesuai dengan kemampuan keuangan;
f. memperoleh penghargaan atas prestasi kerja;dan
g. mempergunakan sarana dan prasarana yanglayak.

Pasal 19

Pelaksana berkewajiban:
a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan olehpenyelenggara;
b. bertanggungjawab atas pelaksanaanpelayanan;
c. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi penyelenggara atas panggilan atau permintaan dari lembaga yangberwenang;
d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;dan
e. menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secaraberkala.

Bagian Ketiga
Larangan pelaksana

Pasal 20

Pelaksana dilarang:
a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha terhadap pelaksana yang berasal dari lingkungan Pemerintah Daerah, dan Badan Usaha Milik Daerah kecuali mendapatkan ijin dari atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang- undangan;
b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang dibenarkan oleh peraturanperundang-undangan;
c. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;dan
d. menerima gratifikasi dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak langsung dengan penyelenggaraan pelayanan; dan
e. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuanpenyelenggara.

Bagian Keempat
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 21

Masyarakat berhak:
a. mendapat pelayanan yang cepat, efektif, efisien danberkualitas;
b. mengetahui kebenaran substansi standarpelayanan;

c. mengawasi pelaksanaan standarpelayanan;
d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produkpelayanan;
e. mendapatkan jaminan pengelolaan pengaduan terhadap pengaduan yangdiajukan;
f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
g. menyarankan kepada penyelenggara dan/atau pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standarpelayanan;
h. mengadukan penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan;
i. menerima informasi lengkap terkait denganpelayanan;
j. berpartisipasi aktif dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan, kode etik, dan peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayananpublik;
k. menyampaikan keberatan terhadap proses penyusunan dan substansi standar pelayanan yangmerugikan;dan
l. menggugat penyelenggara dan pelaksana yang dianggapmerugikan.

Pasal 22

Masyarakat berkewajiban:
a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standarpelayanan;
b. menjaga sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayananpublik;
c. mematuhi peraturanyang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;dan
d. memberikan prioritas/mendahulukan pelayanan kepada kelompok rentan.

BAB VI

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 23

(1) Penyelenggara berkewajiban menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
(2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara harus mengikutsertakan masyarakat dan pihakterkait.
(3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikankeberagaman.

Pasal 24

(1) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dilakukan denganprinsip-prinsip:
a. sederhana;

b. konsistensi;
c. partisipatif;
d. akuntabel;
e. berkesinambungan;
f. transparansi;
g. keadilan;dan
h. aksesibilitas.

(2) Prinsip-prinsip dalam standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan indikator sebagai berikut:
a. biaya yang terjangkau olehmasyarakat;
b. waktu pelayanan yangterukur;
c. proses pelayanan yang tidak berbelit-belit;dan
d. keterbukaan informasi kepadamasyarakat.

Pasal 25

(1) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dan Pasal 24 meliputikepastian:
a. dasarhukum;
b. persyaratan;
c. sistem, mekanisme danprosedur;
d. jangka waktupenyelesaian;
e. biaya/tarif;
f. produkpelayanan;
g. sarana, prasarana, dan/ataufasilitas;
h. kompetensipelaksana;
i. pengawasaninternal;
j. penanganan pengaduan, saran danmasukan;
k. jumlahpelaksana;
l. jaminan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan;
m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risikokeragu-raguan;
n. evaluasi kinerja pelaksana;dan
o. aksesibilitas.

(2) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan secara jelas pada masing-masing unitpelayanan.

Pasal 26

(1) Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman penyusunan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25, diatur dalam Peraturan Bupati, Peraturan Kepalo Tiyuh serta peraturan lainnya yang berlaku di lingkunganPenyelenggara.

(2) Dalam menyusun standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) masing-masing penyelenggara pelayanan publik harus melakukan konsultasi secara berjenjang sebagai berikut:
a. penyelenggara di daerah berkonsultasi dengan Pemerintah Daerah;
b. penyelenggara oleh Badan Hukum Lain di Daerah berkonsultasi dengan PemerintahDaerah;dan

c. penyelenggaraoleh Badan Hukum Lain di Kabupaten berkonsultasi dengan PemerintahKabupaten.

(3) Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dalam rangka penyesuaian dengan peraturan perundang-undangan, sinkronisasi dan harmonisasi antar komponen penyelenggaraan pelayanan publik serta mempertimbangkan kepentinganumum.

Bagian Kedua
Maklumat Pelayanan

Pasal 27

(1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.

(2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dipublikasikan secara jelas danluas.

(3) Publikasi maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3)dilakukan dengan cara sosialisasi kepada masyarakat dengan mempergunakan sarana dan prasarana yang menjamin maklumat pelayanan disampaikan kepada seluruh elemen masyarakat.

Pasal 28

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26 dan maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 merupakan bahan penilaian terhadap kinerja penyelenggara danpelaksana.

Bagian Ketiga
Kode Etik Pelayanan

Pasal 29

(1) Setiap Penyelenggara berkewajiban menyusun, dan menerapkan kode etik pelayanan sesuai jenis pelayanan yangdiselenggarakan.

(2) Kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1)meliputi:
a. komitmen terhadap pelayananprima;
b. cara bersikap dan bertingkah laku kepada masyarakat;dan
c. sanksi.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kode etik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur olehPenyelenggara.

Pasal 30

(1) Kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 berpedoman kepada nilai-nilai dan kearifan lokal diDaerah.

(2) Nilai-nilai dan kearifan lokal yang dituangkan dalam kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan melalui tindakan:
a. tidakdiskriminatif;
b. cermat;
c. santun danramah;
d. memberikan keputusan yang cepat dantepat;
e. profesional;

f. tidakmempersulit;
g. menjunjung tingginilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusipenyelenggara;
h. tidakmembocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan;
i. menghindari konflikkepentingan;
j. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayananpublik;
k. tidak memberikan informasi yang salah ataumenyesatkan; dan
l. tidak menyalahgunakan informasi,jabatan,dan/atau kewenangan yangdimiliki.

Bagian Keempat
Sistem Informasi

Pasal 31

(1) Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban mengembangkan sisteminformasi;
(2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan kearifanlocal.
(3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses proses pelayanan yang diberikanpenyelenggara.
(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam PeraturanBupati.

Bagian Kelima
Pelayanan Khusus

Pasal 32

(1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada masyarakattertentu.
(2) Perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1)meliputi:
a. kemudahan dalam memenuhipersyaratan;
b. sarana/prasarana dan/atau fasilitas khusus yang memadai;dan/atau
c. petugaskhusus.
(3) Masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1)meliputi:
a. penyandangdisabilitas;
b. lanjutusia;
c. wanitahamil;
d. anak-anak;
e. korban bencanaalam;dan
f. korban bencanasosial.
(4) Perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai peraturanperundang-undangan.

Bagian Keenam
Pola Pelayanan

Pasal 33

(1) Pola penyelenggaraan pelayanan publikmeliputi:
    a. fungsional;
    b. terpusat;
    c. terpadu, terdiriatas:
        1. satuatap;
        2. satupintu; dan
        3. virtual.
    d. Gugus tugas.

(2) Pola fungsional dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diberikan oleh penyelenggara sesuai tugas danfungsinya.

(3) Pola terpusat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai peraturanperundang-undangan.

(4) Pola terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan dalam satu kesatuan proses terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai standarpelayanan.

(5) Pola gugus tugas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d merupakan pelayanan yang dilakukan dengan cara petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Bagian Ketujuh
Biaya Pelayanan Publik

Pasal 34

(1) Biaya pelayanan publik merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah, Pemerintah Tiyuh, korporasi, Badan Hukum Lain dan/atau masyarakat sesuai peraturanperundang-undangan.

(2) Penentuan biaya pelayanan publik yang merupakan tanggungjawab Pemerintah Daerah, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus sesuai dengan peraturan daerah tentang pajak, retribusi dan pendapatan asli daerah yangsah.

(3) Penentuan biaya pelayanan publik yang merupakan tanggungjawab Pemerintah Tiyuh sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus sesuai dengan Peraturan Tiyuh tentang PungutanTyuh.

(4) Penentuan biaya pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab korporasi dan Badan Hukum Lain ditetapkan dengan keputusan pimpinanpenyelenggara.

BAB VII

EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 35

(1) Pimpinan penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan Organisasi penyelenggara yang bersangkutan secara berkala danberkelanjutan.

(2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pimpinan penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana danprasarana.

(3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan kepada IKM dan/atau metode evaluasi kinerja lainnya dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi penyelenggara sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayananpublik.

(4) Dasar pengukuran IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
a. prosedur;
b. persyaratan;
c. kejelasan;
d. kedisiplinanpetugas;
e. tanggungjawabpetugas;
f. kemampuanpetugas;
g. kecepatan;
h. keadilan;
i. kesopanan dan keramahanpetugas;
j. kewajaranbiaya;
k. kepastianbiaya;
l. kepastianjadwal;
m.kenyamananlingkungan;
n. keamanan;dan
o. aksesibilitas.

(5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme penyusunan IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur dalam PeraturanBupati.

BAB VIII

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 36

(1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberianpenghargaan.

(2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayananpublik.

(3) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat pula dengan membentuk lembaga pengawasan pelayananpublik.

(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan PeraturanBupati.

BAB IX

PENGAWASAN

Pasal 37

(1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiriatas:
a. pengawasan internal;dan
b. pengawasaneksternal.

(2) Pengawasan internal penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf ameliputi:
a. pengawasan oleh penyelenggara;dan
b. pengawasan oleh instansi pengawasfungsional.

(3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
a. pengawasan olehmasyarakat;
b. pengawasan oleh DPRD;dan
c. pengawasan olehombudsman.

BAB X

SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 38

(1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 12, Pasal 13, Pasal 15, Pasal 17, Pasal 19, Pasal 22, Pasal 26 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 27, Pasal 28, Pasal 29, Pasal 33, Pasal 34, Pasal 35, Pasal 36 dan Pasal 37 dikenakan sanksiadministratif.

(2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berupa:
a. peringatanlisan;
b. peringatantertulis;
c. penundaan kenaikanpangkat;
d. penurunanpangkat;
e. mutasijabatan;
f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktutertentu;
g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
h. pemberhentian tidak denganhormat.

(3) Mekanisme sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat(2) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 39

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggaldiundangkan.

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

Ditetapkan di Panaragan
Padatanggal 11 Desember 2017

BUPATI TULANG BAWANG BARAT,

Dto.

UMAR AHMAD

Diundangkan di Panaragan
Padatanggal 12 Desember 2017

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT,

Dto.

HERWAN SAHRI

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT TAHUN 2017 NOMOR 9

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,

Sofiyan Nur, S.Sos., M.IP
Pembina
NIP. 19770409 200212 1 008

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT PROVINSI LAMPUNG:

PENJELASAN

ATAS

PERATURAN DAERAH KABUPATEN TULANG BAWANGBARAT
NOMOR TAHUN2017

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Pembukaan (Prembule) mengamanatkan tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan.Pelayanan Publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayananadministratif.

Dewasa ini penyelenggaraan Pelayanan Publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks.Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, danperdagangan.

Pemerintah sebagai penyelenggara utama Pelayanan Publik Berkewajiban untuk memberikan Pelayanan Publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan demokratis.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh penyelenggara Pelayanan Publik ini merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas dan menjamin Pelayanan Publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu ada pengaturan hukum yang mendukungnya. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka perlu diatur hak dan kewajiban penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan yang diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Peraturan Daerah ini memuat mengenai pedoman bagi penyelenggara dalam memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat dengan mengedepankan inovasi pelayanan dan mekanisme pengaduan yang efektif.

Peraturan daerah ini diharapkan dapat memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai Pelayanan Publik di Daerah serta terwujudnya kepastian hukum tentang hak, kewajiban, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap seluruh pihak yang terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan

Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan

Huruf i

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “memperoleh gaji/upah/insentif yang sesuai dengan kemampuan adalah penghasilan atau tambahan penghasilan yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan serta kemampuan keuangan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “penghargaan atas prestasi kerja” adalah pemberian piagam penghargaan atau tambahan penghasilan atas prestasi kerja.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “sarana dan prasarana yang layak” adalah alat kelengkapan kerja yang dibutuhkan Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “jaminan pengelolaan pengaduan” adalah pengaduan atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang disampaikan oleh masyarakat harus ditindaklanjuti penyelenggara dan pelaksana terhadap perbaikan kualitas Pelayanan Publik.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Cukup jelas.

Huruf k

Cukup jelas.

Huruf l

Cukup jelas.

Pasal 22

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “memberikan prioritas atau mendahulukan pelayanan kepada kelompok rentan” adalah kewajiban masyarakat untuk mendahulukan kelompok rentan untuk dilayani terlebih dahulu serta memahami adanya pelayanan khusus yang diberikan Pelaksana kepada kelompokrentan.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “sederhana” adalah standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “konsistensi” adalah dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “pastisipatif” adalah penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasilkesepakatan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “akuntabel” adalah hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “berkesinambungan” adalah standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “transparansi” adalah standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “keadilan” adalah standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Huruf h

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

1. Yang dimaksud dengan “satu atap”adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapapintu.

2. Yang dimaksud dengan terpadu “satu pintu”, yaitu pola

pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

3. Yang dimaksud dengan “pelayanan terpadu secara virtual” adalah sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secaraelektronik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT TAHUN 2017 NOMOR 83