



BUPATI GOWA
PROVINSI SULAWESI SELATAN
PERATURAN DAERAH KABUPATEN GOWA
NOMOR 3 TAHUN 2015
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI GOWA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;

- b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf b, perlu norma hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Mengingat :1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. 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);

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
6. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
7. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
8. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
9. 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);

10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

11. 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);

12. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

13. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan 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 (Lembaran
Negara Republik Indonesia
Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan
Lembaran Negara Republik
Indonesia Nomor 5679);

14. 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);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 58
Tahun 2005 tentang Pengelolaan
Keuangan Daerah (Lembaran
Negara Republik Indonesia
Tahun 2005 Nomor 140,
Tambahan Lembaran Negara
Republik Indonesia Nomor 4578);
16. 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);

17. 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);

18. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2015;

19. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2010 Nomor 1);

20. Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 10 Tahun 2005 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gowa (Lembaran Daerah Kabupaten Gowa Tahun 2005 Nomor 10).

Dengan Persetujuan Bersama

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN GOWA**

dan

BUPATI GOWA,

MEMUTUSKAN:

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

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Gowa.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Gowa.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada Pemerintah Daerah.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang seluruh

- atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
 8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap 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.
 9. Organisasi Penyelenggara 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.
 10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
 11. 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 yang ditetapkan.
12. 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.
 13. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
 14. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf *braille*, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
 15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
 16. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
 17. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara pelayanan

publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.

18. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
19. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
20. Sengketa Pelayanan Publik adalah 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.
21. Gugus Kendali Mutu adalah sistem dalam manajemen usaha yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas dan mutu produksi, dalam rangka meningkatkan daya saing produk yang dihasilkan.
22. Rencana Aksi Daerah Pemberantasan Korupsi yang selanjutnya disebut RAD-PK adalah landasan dan pedoman bagi Pemerintah Kabupaten Gowa dalam melaksanakan pencegahan dan pemberantasan korupsi berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
23. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah rencana keuangan tahunan daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

BAB II
MAKSUD, TUJUAN, ASAS, PRINSIP
DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu
Maksud dan Tujuan

Pasal 2

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

Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk :

- a. terwujudnya prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien serta mencegah Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- c. terwujudnya RAD-PK untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Daerah;
- d. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua
Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan asas:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. transparansi;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
- m. efisiensi dan efektivitas;
- n. konsistensi;
- o. keadilan;
- p. kecermatan;
- q. motivasi;
- r. tidak melampaui kewenangan;
- s. kewajaran dan kepatutan;
- t. perlindungan hukum; dan
- u. proporsional.

Bagian Ketiga Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip:

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggung jawab;

- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

Bagian Keempat Ruang Lingkup

Pasal 6

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

Pasal 7

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a, yaitu 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 oleh BUMD.
- (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 Anggaran Pendapatan Belanja Negara dan/atau APBD;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah dan/atau 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 peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja dan Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu

yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.

Pasal 9

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah Daerah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

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

BAB III

PEMBINA ORGANISASI PENYELENGGARA DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina, Penanggung jawab dan Penyelenggara

Pasal 11

- (1) Bupati adalah Pembina penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. melakukan pembinaan;

- b. pengawasan;
 - c. pengendalian; dan
 - d. evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD;
- (4) Bupati menunjuk Sekretaris Daerah sebagai penanggung jawab pelayanan publik di Daerah;
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Bupati.
- (6) Penanggung jawab mempunyai tugas:
- a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan di lingkungan SKPD dan Direksi BUMD;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD dan BUMD.

Pasal 12

Bupati menunjuk Kepala SKPD dan Direksi BUMD sebagai Penyelenggara.

Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

Pasal 13

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:
- a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;

- d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (2) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga Akuntabilitas

Pasal 14

- (1) Setiap Penyelenggara wajib mempertanggungjawabkan keputusan yang dikeluarkan kepada Pembina sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya.

Bagian Keempat Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan SKPD dan BUMD yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.

- (3) Monitoring dan Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek:
 - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumber daya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
 - b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan
 - c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian dan promosi terhadap Pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyeleksian, pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3), diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Kelima Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 17

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain.
- (3) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal:
 - a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
 - b. kurangnya sumber daya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;
 - c. penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
 - d. dalam hal untuk melakukan kegiatan pelayanan publik, Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya; dan
 - e. dalam hal pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara.

- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam **Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain**

Pasal 18

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
- a. kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada pihak lain, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas pihak lain dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan

- dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*short message services*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (3) Pemilihan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menambah beban bagi masyarakat.

BAB IV HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 19

Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. 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 ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua **Kewajiban dan Larangan Pelaksana**

Pasal 21

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan 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 ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 22

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan SKPD dan Badan Usaha Milik Daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;

- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga **Hak dan Kewajiban Masyarakat**

Pasal 23

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. memberitahukan kepada Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. menyarankan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- i. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman;

- j. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- k. menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

Masyarakat berkewajiban :

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

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Pola Pelayanan

Pasal 25

- (1) Pola penyelenggaraan pelayanan publik dapat meliputi:
 - a. fungsional;
 - b. terpusat;
 - c. terpadu, terdiri atas:
 - 1. terpadu satu atap; dan
 - 2. terpadu satu pintu.
 - d. gugus tugas.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan pola penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Kedua Standar Pelayanan

Paragraf 1 Umum

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip tidak diskriminatif.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan publik diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 27

Komponen standar pelayanan paling sedikit 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 bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

Paragraf 2

Tata Perilaku Penyelenggara

Pasal 28

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

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah, bersahabat dan sopan;
- e. bersikap tegas dan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. perilaku baik yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat.

Bagian Ketiga
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Paragraf 1
Umum

Pasal 29

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Untuk peningkatan pelayanan publik, Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memperhatikan:
 - a. komitmen Penyelenggara dan Pelaksana;
 - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
 - c. partisipasi pengguna pelayanan;
 - d. kepercayaan;
 - e. kesadaran Penyelenggara dan Pelaksana;
 - f. keterbukaan;
 - g. ketersediaan anggaran;
 - h. tumbuhnya rasa memiliki;
 - i. survey kepuasan masyarakat;
 - j. kejujuran;
 - k. realistis dan cepat;
 - l. umpan balik dan hubungan masyarakat;
 - m. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan; dan
 - n. keberhasilan dalam menggunakan metode.

Paragraf 2
Gugus Kendali Mutu

Pasal 30

- (1) Untuk menghasilkan mutu pelayanan pada Penyelenggara pelayanan publik diperlukan penerapan kendali mutu dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

- (2) Penerapan kendali mutu pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat membentuk Gugus Kendali Mutu.
- (3) Gugus Kendali Mutu terdiri dari Pelaksana yang berkompeten pada unit Penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai Gugus Kendali Mutu diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Keempat **Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pasal 31

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. prosedur pelayanan;
 - b. persyaratan pelayanan;
 - c. kejelasan petugas pelayanan;
 - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
 - e. tanggung jawab petugas pelayanan;
 - f. kemampuan petugas pelayanan;
 - g. waktu pelayanan;
 - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
 - i. kesopanan dan keramahan petugas;
 - j. kewajaran biaya pelayanan;
 - k. kepastian biaya pelayanan;
 - l. kepastian jadwal pelayanan;
 - m. kenyamanan lingkungan; dan
 - n. keamanan pelayanan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat

sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Kelima Maklumat Pelayanan

Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada Pasal 27.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.

Bagian Keenam Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, perlu diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan bukan elektronik, paling sedikit meliputi:
 - a. profil Penyelenggara ;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. Maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

Bagian Ketujuh
Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
Pelayanan Publik

Pasal 34

- (1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, sesuai standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Bagian Kedelapan
Pelayanan Akses Khusus

Pasal 35

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok

- rentan, meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, serta korban bencana dan darurat lainnya.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (3) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Kesembilan Pelayanan Khusus

Pasal 36

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesepuluh Biaya Pelayanan Publik

Pasal 37

- (1) Biaya pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Pemerintah Daerah apabila diwajibkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Biaya pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai penetapan besaran biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 38

Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan yang ditetapkan dalam APBD;

Bagian Kesebelas Penanganan Pengaduan

Pasal 39

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sistem penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi:
 - a. aspek institusional;
 - b. aspek prosedural;
 - c. bersifat integratif; dan
 - d. bersifat komprehensif.
- (3) Prinsip penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. objektivitas;
 - b. koordinasi;
 - c. efektivitas dan efisiensi;
 - d. akuntabilitas; dan

- e. transparan.
- (4) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
- a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
 - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;
 - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
 - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan menginformasikan hambatan-hambatan yang ada; dan
 - e. menginformasikan kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (5) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 40

- (1) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas tertentu.

- (2) Proses penanganan pengaduan dilakukan oleh Penyelenggara melalui:
 - a. konfirmasi dan klarifikasi;
 - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
 - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.
- (3) Proses penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI

PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 41

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik atau *electronic government (e-government)*.
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB VII
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 42

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB VIII
RENCANA AKSI DAERAH PEMBERANTASAN
KORUPSI

Bagian Kesatu
Penetapan dan Ruang Lingkup

Pasal 43

- (1) Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, Pemerintah Daerah menetapkan RAD-PK yang bersinergi dengan kebijakan nasional dan/atau Rencana Aksi Nasional Pemberantasan Korupsi.
- (2) Ruang lingkup RAD-PK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. upaya peningkatan pelayanan publik;

- b. harmonisasi peraturan perundang-undangan dalam rangka mendukung program pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; dan
- c. upaya penyelamatan barang milik Daerah.

Bagian Kedua Pelaksanaan

Pasal 44

- (1) RAD-PK harus didukung dan dilaksanakan oleh seluruh SKPD dan BUMD sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan menerapkan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplikasi secara vertikal, horizontal dan diagonal dalam lingkungan masing-masing maupun antar unit satuan organisasi.
- (2) Pelaksanaan RAD-PK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikutsertakan dukungan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya dalam penyelenggaraan upaya percepatan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme serta peningkatan pelayanan publik.

BAB IX KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 45

- (1) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, untuk diakses masyarakat.

- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diakses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan pelayanan publik, dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (3) Dokumen penyelenggaraan pelayanan publik dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen pelayanan publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak berwenang, dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerahasiaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB X PENGAWASAN

Pasal 46

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh Penyelenggara; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat;
 - b. pengawasan oleh DPRD; dan
 - c. pengawasan oleh Ombudsman.

BAB XI

SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 47

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (3), Pasal 20 huruf g, dan Pasal 22 huruf e dikenakan sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 18 ayat (1) huruf b dan huruf e, Pasal 20 huruf e dan huruf f, Pasal 21 huruf a, Pasal 22 huruf b, Pasal 34 ayat (2) dan Pasal 35 ayat (3) dikenakan sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 6 (enam) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenakan sanksi penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun dan/atau pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf c, huruf d, huruf h, huruf i, Pasal 33 ayat (3), Pasal 34 ayat (1), Pasal 35 ayat (1) dan Pasal 39 ayat (1) dikenakan sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (4) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1), Pasal 20 huruf b, huruf e, huruf j, huruf k, huruf l, Pasal 21 huruf b, huruf c, huruf d, huruf e, Pasal 22 huruf a, huruf d, Pasal 26 ayat (2) dan ayat (4) dan Pasal 32 dikenakan sanksi penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun.
- (5) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20

- huruf a, Pasal 26 ayat (1) dikenakan sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (6) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf c dan Pasal 8 ayat (1) huruf c yang melanggar ketentuan Pasal 20 huruf a dikenakan sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi Pemerintah Daerah.
 - (7) Penyelenggara yang dikenakan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (6), apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenakan sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi Pemerintah Daerah.

Pasal 48

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1), dan atas perbuatan tersebut 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 dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (3) Besaran ganti rugi bagi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 49

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1) atas perbuatan tersebut

mengakibatkan kerugian negara dikenakan denda.

- (2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 50

- (1) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47, Pasal 48, dan Pasal 49 dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara sebagaimana diatur dalam Pasal 39 yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 51

Pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenakan sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47, Pasal 48, dan Pasal 49 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau penyelenggara melakukan tindak pidana.

BAB XII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 52

Peraturan pelaksanaan Peraturan Daerah ini ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 53

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sungguminasa
pada tanggal 27 Agustus 2015

Pj. BUPATI GOWA,



MUH. SIDIK SALAM

Diundangkan di Sungguminasa
pada tanggal 27 Agustus 2015

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN GOWA,**



MUCHLIS

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN GOWA TAHUN
2015 NOMOR .3..

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN GOWA
PROVINSI SULAWESI SELATAN 3 TAHUN 2015