



**LEMBARAN DAERAH  
KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG  
NOMOR 16 TAHUN 2010**

---

---

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG  
NOMOR 16 TAHUN 2010**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI SIDENRENG RAPPANG,**

- Menimbang :
- a. bahwa tujuan Otonomi Daerah adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, sehingga menjadi kewajiban Pemerintah Daerah memenuhi kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
  - b. bahwa pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan sebagai upaya membangun kepercayaan masyarakat;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang;
- 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 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);
  3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
  4. 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);
  5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4289);
  6. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
  7. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
  8. 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);
  9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  10. 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);

11. 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);
12. 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 No 3866).

**Dengan Persetujuan Bersama**

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG  
Dan  
BUPATI SIDENRENG RAPPANG**

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.
  2. Kabupaten adalah Kabupaten Sidenreng Rappang.
  3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.
  4. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan Daerah oleh pemerintah Daerah dan DPRD menurut azas otonomi dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia, sebagaimana dimaksud dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
  5. Bupati adalah Bupati Sidenreng Rappang.
  6. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.
  7. Pelayanan Publik adalah seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah Daerah untuk tujuan pemenuhan kebutuhan dasar yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.
  8. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah Pejabat yang bertanggungjawab dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi, dan pelayanan informasi di lingkungan pemerintahan Daerah.
  9. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah unit kerja pemerintah Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
  10. Penerima Layanan Publik adalah Pejabat Pemerintah Daerah yang diberi tugas dan wewenang untuk memberikan pelayanan publik kepada warga.
  11. Standar Pelayanan adalah indikator yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan yang berisi mekanisme pelayanan publik yang menjamin kualitas pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
12. Survey Kepuasan Masyarakat adalah penilaian untuk mengukur kualitas pelayanan unit kerja pemerintah Daerah.
  13. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
  14. Pengaduan adalah penyampian masyarakat terhadap ketidakpuasan pemberian pelayanan yang diterima berdasarkan standar pelayanan yang telah ditentukan.

15. Masyarakat adalah warga Negara dan penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun Badan Hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
16. Media adalah segala alat untuk penyebarluasan informasi yang berupa cetak dan elektronik.

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

### **Bagian Kesatu Asas-Asas**

#### **Pasal 2**

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

- a. kepastian hukum,
- b. keterbukaan,
- c. partisipatif,
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban.
- e. akuntabilitas,
- f. kepentingan umum,
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
- h. profesionalisme,
- i. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
- j. kesamaan hak,
- k. Ketepatan waktu.
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

### **Bagian Kedua Tujuan**

#### **Pasal 3**

Tujuan Peraturan Daerah ini, adalah untuk :

- a. terwujudnya kepastian hukum antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Sidenreng Rappang.
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Kabupaten Sidenreng Rappang.
- c. terpenuhinya perlindungan dan hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.

### **Bagian Ketiga Ruang Lingkup Pelayanan Pemerintah Daerah**

#### **Pasal 4**

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi; pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, pariwisata dan sektor strategis lainnya.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi;
  - a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya yang bersumber dari APBD atau APBN;
  - b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- (4) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi;
  - a. Penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari APBD atau APBN.

- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah.
- (5) Pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1), harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggaraan pelayanan publik.
- (6) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.
- (7) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh Peraturan Perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, harta benda warga masyarakat.

### **BAB III HAK, KEWAJIBAN DAN PARTISIPASI MASYARAKAT**

#### **Bagian Kesatu Hak Penerima Layanan Publik**

##### **Pasal 5**

Penerima layanan publik mempunyai hak :

- a. Mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan;
- b. Mendapatkan informasi selengkap-lengkapnyanya mengenai mekanisme pelayanan publik yang berkualitas, cepat/tidak berbelit-belit, mudah, terjangkau, terukur dan tidak diskriminatif;
- c. Menyampaikan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan yang tidak memuaskan atau tidak sesuai standar pelayanan publik dan mendapatkan jaminan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan;

#### **Bagian Kedua Kewajiban Penerima Layanan Publik**

##### **Pasal 6**

Penerima layanan publik mempunyai kewajiban untuk :

- a. Mengikuti mekanisme dan prosedur yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- b. Tidak dibenarkan merusak berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik;
- c. Memantau penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **Bagian Ketiga Partisipasi Masyarakat**

##### **Pasal 7**

(1) Masyarakat harus diberi ruang berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- (2) Partisipasi masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dalam bentuk :
  - a. Terlibat aktif dalam perumusan standar pelayanan publik;
  - b. Memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
  - c. Menjalin kemitraan dengan penyelenggara pelayanan publik;
  - d. Melakukan pemantauan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

### **BAB IV PENATALAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **Bagian Kesatu**

## **Penyelenggara Pelayanan Publik**

### **Pasal 8**

Penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban, sebagai berikut :

- a. Merumuskan standar pelayanan dengan melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibuat dalam bentuk maklumat kesepahaman bersama antara penerima layanan dan pemberi layanan.
- b. Menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- c. Menerima pengaduan dari penerima layanan sesuai standar pelayanan;
- d. Menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik melalui media cetak dan elektronik;

### **Pasal 9**

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik yang mendapat penilaian terbaik dalam penyelenggaraan pelayanan publik diberikan penghargaan sebagai pengakuan terhadap prestasinya oleh Bupati.
- (2) Penilaian terbaik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat.

### **Pasal 10**

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

## **Bagian Kedua**

### **Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi**

#### **Pasal 11**

- (1) Untuk mengelola pelayanan informasi dan dokumentasi dilingkungan pemerintahan Daerah ditetapkan PPID.
- (2) PPID sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melekat pada pejabat struktural yang melekat pada Bagian Humas membidani tugas dan fungsi pelayanan informasi.

#### **Pasal 12**

- (1) PPID bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (2) PPID dibantu oleh PPID Pembantu yang berada dilingkungan SKPD dan/atau Pejabat Fungsional.

#### **Pasal 13**

PPID bertugas;

- a. Mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi dari PPID Pembantu;
- b. Menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan dan memberi pelayanan informasi kepada publik;
- c. Melakukan verifikasi bahan informasi publik;

- d. Melakukan uji konsekuensi atas informasi yang dikecualikan;
- e. Melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi; dan
- f. Menyediakan informasi dan dokumentasi untuk diakses oleh masyarakat.

#### **Pasal 14**

Dalam rangka melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, PPID berwenang :

- a. Menolak memberikan informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. Meminta dan memperoleh informasi dari unit kerja/komponen/satuan kerja yang menjadi cakupan kerjanya;
- c. Mengkoordinasikan pemberian pelayanan informasi dengan PPID Pembantu dan/atau Pejabat Fungsional yang menjadi cakupan kerjanya;
- d. Menentukan atau menetapkan suatu informasi dapat/tidaknya diakses oleh publik; dan
- e. Menugaskan PPID Pembantu dan/atau Pejabat Fungsional untuk membuat , mengumpulkan, serta memelihara informasi dan dokumentasi untuk kebutuhan organisasi.

#### **Pasal 15**

- (1) PPID Pembantu bertugas membantu PPID melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dan Pasal 14.
- (2) PPID Pembantu menyampaikan informasi dan dokumentasi kepada PPID secara berkala dan sewaktu-waktu sesuai kebutuhan.

### **Bagian Ketiga Pemohon Informasi dan Dokumentasi**

#### **Pasal 16**

Pemohon informasi dan dokumentasi, terdiri atas :

- a. Perseorangan;
- b. Kelompok Masyarakat;
- c. Lembaga Swadaya Masyarakat
- d. Organisasi Masyarakat;
- e. Partai Politik; atau
- f. Badan Publik lainnya.

#### **Pasal 17**

Untuk mendapatkan informasi dan dokumentasi penyelenggaraan pelayanan publik, maka pemohon sebagaimana dimaksud dalam pasal 16, terlebih dahulu harus memberikan keterangan yang jelas mengenai :

- a. Identitas lengkap pemohon;
- b. Alamat dan nomor telepon;
- c. Jenis informasi dan dokumentasi yang dibutuhkan; dan
- d. Maksud dan tujuan pemohon informasi dan dokumentasi.

### **Bagian Keempat Survei Kepuasan Masyarakat**

#### **Pasal 18**

- (1) Pemerintah Daerah melakukan survei kepuasan masyarakat, secara priodik untuk menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Survei secara priodik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), minimal dilakukan sekali setahun.
- (3) Survei kepuasan masyarakat, dilakukan oleh Tim Independen yang beranggotakan 7 (tujuh) orang dan minimal 2 (dua) orang diantaranya adalah perempuan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), diatur dalam Peraturan Bupati.

### **Bagian Kelima Pelayanan Khusus**

### **Pasal 19**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana pelayanan khusus bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan ibu menyusui.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

### **Bagian Keenam Kode Etik Penyelenggara Pelayanan Publik**

#### **Pasal 20**

Dalam memberikan pelayanan publik, penyelenggara diikat oleh kode etik, sebagai berikut :

- a. Terbuka, memberi informasi yang jujur;
- b. Berlaku adil dan tidak diskriminatif;
- c. Peduli, teliti dan cermat;
- d. Bersikap ramah dan bersahabat;
- e. Tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
- f. Tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun;
- g. Wajib menjaga kerahasiaan informasi yang dikecualikan;
- h. Tidak menyalagunakan sarana dan prasarana layanan yang diperuntukan bagi penerima layanan.

### **Bagian Ketujuh Standar Pelayanan Publik**

#### **Pasal 21**

- (1) Standar pelayanan publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi prosedur dan produk layanan publik.
- (2) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berisi :
  - a. Dasar Hukum;
  - b. Persyaratan;
  - c. Mekanisme dan prosedur;
  - d. Jangka Waktu penyelesaian;
  - e. Biaya/tarif;
  - f. Produk layanan;
  - g. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
  - h. Kompetensi dan jumlah pelaksana;
  - i. Pengawasan internal;
  - j. Penanganan pengaduan dan saran
  
  - k. Jaminan keamanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko;
  - l. Evaluasi kinerja pelaksana.
- (3) Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat melalui papan pengumuman pada SKPD penyelenggara pelayanan publik dan/atau media yang mudah dibaca.

### **Bagian Kedelapan Biaya/Tarif Pelayanan Publik**

#### **Pasal 22**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan pelayanan yang membebankan atau tidak biaya / tarif pada penerima layanan melalui papan pengumuman SKPD atau media cetak dan elektronik.
- (2) Biaya penyelenggaraan pelayanan yang merupakan kewajiban Pemerintah Daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dibebankan pada APBD dan/atau sumber lain yang sah.

- (3) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik, sebagian atau seluruhnya dapat dibebankan pada penerima layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Bagian Kesembilan Janji Pelayanan Publik**

#### **Pasal 23**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib merumuskan janji pelayanan sebagai pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21.
- (2) Janji pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib diinformasikan pada SKPD penyelenggara dan/atau secara meluas dalam bentuk tertulis.

### **BAB V MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN PENERIMA LAYANAN PUBLIK**

#### **Bagian Pertama Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan**

#### **Pasal 24**

- (1) Pengelolaan Unit Penanganan Pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah, dikelola secara terpusat di Bagian Humas Sekretariat Daerah.
- (2) Unit Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan wadah untuk menangani pengaduan atas penyimpangan atau penyelewangan yang dilakukan penyelenggara pelayanan serta sebagai wadah untuk menindaklanjuti secara berjenjang setiap keluhan

#### **Pasal 25**

- (1) Penyampaian pengaduan dapat berasal dari perorangan atau kelompok masyarakat yang menilai pelayanan tidak sesuai standar yang telah ditetapkan.
- (2) Untuk memudahkan penyampaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat disampaikan ke Unit Penanganan Keluhan pada setiap hari kerja.
- (3) Penyampaian pengaduan dapat dilakukan melalui, surat/kotak pos, fax, telepon bebas pulsa, email, sms center, situs resmi Pemerintah Daerah, dan kotak pengaduan.
- (4) Penyampaian pengaduan harus disertai kronologis kasus yang ditulis secara sistematis dan ditandatangani dengan melampirkan fotocopi data pendukung jika dianggap perlu.
- (5) Pemohon harus mencantumkan identitas diri beserta fotocopi KTP / SIM / Passport.
- (6) Untuk memudahkan pencatatan dan penanganannya, maka Unit Penanganan Pengaduan mengelompokkan berdasarkan jenis pengaduan berdasarkan permasalahan yang terjadi, meliputi:
  - a. Keluhan yang berkaitan dengan peristiwa/kejadian yang berimplikasi negatif atau meresahkan masyarakat;
  - b. Keluhan yang berkaitan dengan adanya penyimpangan, penyalagunaan kewenangan;
  - c. Keluhan yang berkaitan dengan adanya tindakan intervensi yang mengarah pada hal negatif dan merugikan masyarakat;
  - d. Keluhan yang berkaitan dengan adanya ketidaksesuaian standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (7) Unit pengelola pengaduan, berwenang menetapkan prioritas masalah yang paling dominan untuk diselesaikan dalam hal banyak pengaduan yang masuk.

#### **Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan**

#### **Pasal 26**

- (1) Unit Penanganan Pengaduan melakukan pemilahan setiap hari kerja terhadap pengaduan yang masuk, meliputi pengaduan yang bersifat administratif.
- (2) Paling lambat dua hari kerja, hasil pemilahan sudah harus proses untuk mendapatkan klarifikasi dan konfirmasi dari pihak terkait.

- (3) Berdasarkan hasil klarifikasi dan konfirmasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), selanjutnya Unit Penanganan Pengaduan membuat rekomendasi kepada pejabat yang berwenang.
- (4) Pejabat yang berwenang berdasarkan rekomendasi unit penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), menetapkan bentuk penyelesaian permasalahan.
- (5) Penyelesaian penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), dilakukan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung dari pemasukan pengaduan.
- (6) Unit Penanganan Pengaduan, harus selalu memutakhirkan data perkembangan penanganan kepada pihak pengadu.

#### **Pasal 27**

- (1) Pengaduan dapat dinyatakan selesai jika memenuhi unsur :
  - a. Pemohon tidak keberatan dengan hasil akhir penyelesaian masalah yang ditempuh oleh Unit Penanganan Keluhan;
  - b. Apabila hasil klarifikasi dan konfirmasi mengindikasikan bahwa keluhan tersebut tidak terbukti;
  - c. Para pihak menyetujui untuk mengakhiri perselisihan antara penerima layanan dan pemberi layanan.
- (2) Setelah pengaduan dinyatakan selesai, selanjutnya Unit Penanganan Pengaduan, melakukan :
  - a. Pengimputan penyelesaian pengaduan dalam data base; dan
  - b. Melaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, bahwa permasalahan yang masuk telah selesai.

### **BAB VI PEMBIAYAAN**

#### **Pasal 28**

Segala biaya yang diperlukan untuk menyelenggarakan pelayanan publik dibebankan pada APBD dan sumber lain yang sah.

### **BAB VII SANKSI ADMINISTRATIF**

#### **Pasal 29**

- (1) Penerima layanan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, dikenakan sanksi administratif berdasarkan ketentuan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan menyangkut bidang pelayanan publik yang dilanggar.
- (2) Pemberi layanan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dan Pasal 20, dikenakan sanksi administratif sesuai jenis pelanggaran yang dilakukan berdasarkan Peraturan Pemerintah tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

### **BAB VIII KETENTUAN PENUTUP**

#### **Pasal 30**

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

#### **Pasal 31**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pangkajene  
pada tanggal, 16 Desember 2010

**BUPATI SIDENRENG RAPPANG,**

**Cap/Ttd**

**RUSDI MASSE**

Diundangkan di Pangkajene  
pada tanggal, 16 Desember 2010

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG,**

**RUSLAN**

**LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG TAHUN 2010 NOMOR 16**