

**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BARRU**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN BARRU**

**NOMOR 5 TAHUN 2011**

**TENTANG**

**PELAYANAN PUBLIK**

# **DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI BARRU,**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Menimbang** | : | 1. bahwa pemerintah berkewajiban meningkatkan kualitas pelayanan publik yang menjadi harapan dan dambaan seluruh warga masyarakat dalam hubungannya dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat; 2. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring tuntutan dan harapan warga masyarakat tentang perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik; 3. bahwa daerah berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik maka diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik; 4. bahwa berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya; 5. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, maka perlu dibentuk Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Pelayanan Publik; |
| **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 3081) sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890); 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3789); 4. 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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250); 5. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389); 6. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844); 7. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438); 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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899); 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 27 Tahun 2009 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5043); 12. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelengaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866); 13. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4585); 14. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593); 15. 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); 16. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741); 17. Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Barru (Lembaran Daerah Kabupaten Barru Tahun 2008 Nomor 24, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Barru Nomor 1); 18. Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor 4 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Barru (Lembaran Daerah Kabupaten Barru Tahun 2008 Nomor 25, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Barru Nomor 02); 19. Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Barru (Lembaran Daerah Kabupaten Barru Tahun 2008 Nomor 26, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Barru Nomor 03); 20. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Barru (Lembaran Daerah Kabupaten Barru Tahun 2008 Nomor 27, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Barru Nomor 04); 21. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kabupaten Barru Tahun 2008 Nomor 28, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Barru Nomor 05); 22. Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Barru (Lembaran Daerah Kabupaten Barru Tahun 2008 Nomor 24, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Barru Nomor 6); |

**Dengan persetujuan bersama**

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BARRU**

**Dan**

**BUPATI BARRU**

**MEMUTUSKAN :**

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

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Barru.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah pemerintah Kabupaten Barru.
4. Bupati adalah Bupati Barru.
5. Dewan Perwakilan Rakat Daerah selanjutnya ditulis DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakat Daerah Kabupaten Barru.
6. Pemantau Penyelenggara Pelayanan Publik adalah DPRD, masyarakat atau kelompok masyarakat.
7. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.
8. Atasan satuan kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan atau unit kerja pelayanan publik Pemerintah Daerah atau Badan Usaha Milik Daerah dan/atau organisasi yang berada di bawah Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan 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. Penerima layanan publik adalah masyarakat, orang-perorang atau sekelompok orang dan/ atau lembaga dan/atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
12. Standar pelayanan adalah ketentuan yang berisi norma, pedoman, dan kesepakatan sebagai ukuran tentang pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan yang dirumuskan secara bersama oleh pihak-pihak yang berkepentingan.
13. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan.
14. Pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik mengenai pencapaian tujuan yang ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban yang ditetapkan kepada pejabat yang berwenang.
15. Pengaduan adalah pemberitahuan, pelaporan dan penyampaian keberatan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
16. Ombudsman adalah lembaga yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang ditingkat pusat disebut Ombudsman Republik Indonesia dan di daerah keberadaannya disesuaikan dengan perundang-undangan yang berlaku.
17. Sengketa Pelayanan Publik adalah perselisihan yang timbul di bidang pelayanan publik antara penerima dengan penyelengara layanan akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang berlaku.
18. Penghargaan adalah imbalan jasa dan/atau penghargaan yang diberikan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik atas prestasi kerja dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan publik berdasarkan penilaian pejabat yang berwenang.
19. Pembinaan adalah upaya-upaya yang diberikan oleh pejabat yang berwenang kepada penyelenggara atau Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk lebih meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanannya.
20. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
21. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang digunakan dan dibutuhkan untuk pelayanan publik.
22. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis jasa yang dibutuhkan oleh publik.
23. Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi antara penyelenggara dan masyarakat secara timbal balik dengan berbagai bentuk bahasa lisan dan tulisan serta media elektronik.
24. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
25. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan oleh pihak yang berwenang.

**BAB II**

**MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP**

**Bagian Kesatu**

**Maksud dan Tujuan**

**Pasal 2**

Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai dasar hukum guna memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara pemerintah daerah dengan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam wilayah kabupaten.

**Pasal 3**

Tujuan Peraturan daerah tentang Pelayanan Publik, adalah:

1. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**Bagian Kedua**

**Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

**Pasal 4**

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan :

1. kepentingan umum;
2. kepastian hukum;
3. kesamaan hak;
4. keseimbangan hak dan kewajiban;
5. keprofesionalan;
6. partisipatif;
7. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. keterbukaan;
9. akuntabilitas;
10. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. ketepatan waktu; dan
12. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

**Bagian Ketiga**

**Ruang Lingkup**

**Pasal 5**

1. Ruang lingkup pelayanan publik, meliputi :
2. pelayanan barang publik;
3. pelayanan jasa publik; dan
4. pelayanan administrasi.
5. Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diselenggarakan sesuai kewenangan pemerintah daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

**BAB III**

**PEMBINA DAN PENANGGUNGJAWAB PELAYANAN PUBLIK**

**Pasal 6**

1. Pembina Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Bupati.
2. Pembina sebagaimana dimaksud ayat (1), mempunyai tugas :
3. melakukan pembinaan;
4. melakukan pengawasan; dan
5. melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pelayanan publik.
6. Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyampaikan laporan pelaksanaan pelayanan publik kepada DPRD pada setiap akhir tahun.

**Pasal 7**

1. Penanggung jawab Pelayanan Publik adalah Sekertaris Daerah atau pejabat lain yang ditunjuk oleh Pembina.
2. Penanggung jawab mempunyai tugas:
3. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik;
4. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
5. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

**BAB IV**

**ORGANISASI PENYELENGGARA DAN PENATAAN   
PELAYANAN PUBLIK**

**Bagian Kesatu**

**Organisasi Penyelenggara**

**Pasal 8**

1. Organisasi Penyelenggara menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
3. pelaksanaan pelayanan publik;
4. pengelolaan pengaduan;
5. pengelolaan informasi;
6. pengawasan internal;
7. penyuluhan kepada masyarakat; dan
8. pelayanan konsultasi.
9. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.
10. Pertanggungjawaban sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dikecualikan pada keadaan memaksa (*overmacht*) atau keadaan darurat (*force majore*).

**Bagian Kedua**

**Penyelenggaraan dan Penataan Pelayanan Publik**

**Pasal 9**

1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dapat dilakukan melalui pelayanan sistem terpadu dan Pelayanan khusus.
2. Pengaturan mengenai sistem pelayanan terpadu dan pelayanan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

**Bagian Ketiga**

**Tugas danTanggung Jawab**

**Pasal 10**

(1) Penyelenggara Pelayanan Publik bertugas dan bertangung jawab menyusun standar operasional prosedur sesuai dengan SPM pada unit kerjanya masing-masing yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

(2) Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

**Pasal 11**

1. Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyampaikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya kepada Bupati melalui pejabat yang berwenang.
2. Penyampaian pertanggungjawaban sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan secara priodik setiap tiga bulan, setiap akhir tahun dan/atau waktu tertentu apabila ada hal-hal yang bersifat khusus.
3. Tata cara penyampaian pertanggungjawaban sebagaimana diatur dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

**Bagian Keempat**

**Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

**Pasal 12**

1. Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
2. Evaluasi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
3. Evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud ayat (1), dilakukan berdasarkan:

a. indikator pelayanan publik; dan

b. prosedur pelayanan publik.

1. Pelaksanaan evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3) bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik sesuai standar pelayanan.

**Pasal 13**

1. Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara;
   1. transparan;
   2. tidak diskriminatif; dan
   3. berkeadilan.
2. Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
3. Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi sebagamana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

**Bagian Kelima**

**Hubungan Antar Penyelenggara**

**Pasal 14**

1. Peningkatan efesiensi dan efektifitas pelayanan, dapat dilakukan melalui kerjasama antar penyelenggara.
2. Kerjasama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
3. kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan; dan
4. fasilitas pendukung pelayanan.
5. Kerjasama penyelenggara dapat dilakukan apabila penyelenggara tidak dapat melakukan sendiri karena:
6. keterbatasan sumber daya manusia;
7. keterbatasan fasilitas pendukung; atau
8. keadaan darurat.

**Bagian Keenam**

**Kerjasama Penyelenggara Dengan Pihak Lain**

**Pasal 15**

1. Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dengan pihak lain.
2. Kerjasama yang dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Tata Cara kerjasama diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

**BAB V**

**HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN   
Bagian Kesatu**

**Hak dan Kewajiban Penyelenggara**

**Pasal 16**

Penyelenggara memiliki hak:

1. independensi;
2. melakukan kerjasama;
3. menerima anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
6. mempertimbangkan pelayanan yang bertentangan dengan norma sosial budaya masyarakat setempat.

**Pasal 17**

Penyelenggara berkewajiban :

1. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
2. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
3. menempatkan pelaksana yang kompeten;
4. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
5. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai Asas penyelenggaraan pelayanan publik;
6. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
7. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
8. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
9. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
10. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
11. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau dengan melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
12. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

**Bagian Kedua**

**Kewajiban dan Larangan Bagi Pelaksana**

**Pasal 18**

Pelaksana berkewajiban :

1. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
2. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan;
3. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukun atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berwenang;
4. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri; dan
5. melakukan evalusi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

**Pasal 19**

Pelaksana dilarang :

1. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi:
2. Pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah;
3. Badan usaha milik negara;dan
4. Badan usaha milik daerah.
5. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
6. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
7. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
8. melanggar asas penyelenggara pelayanan publik.

**Bagian Ketiga**

**Hak dan Kewajiban Penerima Layanan**

**Pasal 20**

Penerima Layanan berhak :

1. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
2. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
3. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
4. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
5. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
6. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan Ombudsman;
7. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara, Dewan Pewakilan Rakyat Daerah, dan Ombudsman; dan
8. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan Asas dan tujuan pelayanan.

**Pasal 21**

Penerima Layanan berkewajiban :

1. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
2. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
3. berpartisipasi aktif dan memenuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.

**BAB VI**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**Bagian Kesatu**

**Standar Pelayanan**

**Pasal 22**

* 1. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
  2. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
  3. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
  4. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
  5. Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

**Pasal 23**

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. dasar hukum;
2. persyaratan;
3. sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. jangka waktu penyelesaian;
5. biaya/tarif;
6. produk pelayanan;
7. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. kompetensi pelaksana;
9. pengawasan internal;
10. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. jumlah pelaksana;
12. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
14. evaluasi kinerja pelaksana.

**Bagian Kedua**

**Maklumat Pelayanan**

**Pasal 24**

1. Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan publik yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23.
2. Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dipublikasikan serta disosialisasikan secara jelas dan luas.

**Bagian Ketiga**

**Sistem Informasi Pelayanan Publik**

**Pasal 25**

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

**Pasal 26**

Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa produk elektronik atau non elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

**Bagian Keempat**

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

**Pasal 27**

1. Penyelenggara dan pelaksana wajib mengelola:
2. sarana prasarana; dan
3. fasilitas pelayanan publik.
4. Pengelola sebaaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan secara:
5. efektif;
6. efesien;
7. transparan;
8. akuntabel;
9. berkesinambungan; dan
10. bertanggungjawab.
11. Kewajiban pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
12. penilaian kelayakan sarana dan prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik;
13. pemeliharaan dan/atau penggantian sarana prasarana; dan
14. pemeliharaan dan/atau penggantian fasilitas pelayanan publik.

**Pasal 28**

1. Seluruh sarana dan prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik harus digunakan sesuai peruntukannya.
2. Penyelenggara dilarang membiarkan, mengalihkan dan/atau memanfaatkan sarana dan prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan peruntukannya.
3. Rehabilitasi atau perbaikan prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak boleh mengakibatkan terhentinya pelayanan publik.

**Pasal 29**

Pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 dan Pasal 28 diselenggarakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

**Bagian Kelima**

**Biaya/Tarif Pelayanan Publik**

**Pasal 30**

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

**BAB VII**

**PETUGAS PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

**Pasal 31**

1. Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas petugas Penyelenggara Pelayanan Publik untuk meningkatkan kompetensi dan etos kerjanya guna memenuhi indeks kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan;
2. Tata cara pembinaan dan pengembangan kapasitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

**Pasal 32**

Petugas menyelenggarakan pelayanan publik harus berprilaku sebagai berikut:

1. adil, tidak diskriminatif, dan bertanggungjawab;
2. cermat;
3. santun dan ramah;
4. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
5. profesional;
6. tidak mempersulit;
7. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
8. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integrasi institusi penyelenggara;
9. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
10. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
11. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
12. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
13. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
14. sesuai dengan kepantasan; dan
15. tidak menyimpang dari prosedur.

**BAB VIII**

**PENGAWASAN DAN PEMANTAUAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**Bagian Kesatu**

**Pengawasan**

**Pasal 33**

1. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan pubik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
2. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
3. pengawasan oleh atasan langsung; dan
4. pengawasan oleh pengawas fungsional.
5. Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
6. pengawasan oleh masyarakat;
7. pengawasan oleh ombudsman dan pengawasan lainnya yang diakui oleh pemerintah; dan
8. pengawasan oleh DPRD.

**Bagian Kedua**

**Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik**

**Pasal 34**

Partisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, berupa:

1. memberi masukan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik dalam merumuskan standar pelayanan;
2. memberikan saran untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik; dan
3. mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian pengaduan sesuai peraturan yang berlaku.

**BAB IX**

**PENILAIAN KINERJA DAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**Pasal 35**

* 1. Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
  2. Penilaian Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.
  3. Penilaian Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) termasuk indeks kepuasan masyarakat.

**BAB X**

**PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

**Bagian Kesatu**

**Tata Cara Pengaduan**

**Pasal 36**

1. Tata cara pengaduan pelayanan publik, yaitu:
   1. keberatan dan pengaduan pelayanan publik diajukan terlebih dahulu kepada Penyelenggara Pelayanan Publik;
   2. keberatan dan pengaduan disampaikan secara jelas, tertulis dan bertanggungawab disertai identitas yang jelas;
   3. penyelenggara Pelayanan Publik harus menindaklanjuti keberatan dan pengaduan yang diterima sesuai prosedur dan mekanisme yang berlaku; dan
   4. dalam hal Penyelenggara Pelayanan Publik tidak dapat menindaklanjuti sebagaimana dimaksud pada huruf c maka keberatan dan pengaduan diteruskan kepada Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Tata cara dan prosedur pengajuan keberatan dan pengaduan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

**Bagian Kedua**

**Penegakan Hukum Pelayanan Publik**

**Pasal 37**

1. Penerima layanan publik yang tidak puas atas putusan penyelesaian atas pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36, dapat melakukan upaya hukum melalui lembaga peradilan;
2. Tata cara dan prosedur upaya hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan berdasarkan hukum acara peradilan masing-masing.

**BAB XI**

**PEMBERIAN PENGHARGAAN**

**Pasal 38**

Petugas Penyelenggara Pelayanan Publik dapat diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi dan meningkatkan kinerjanya berdasarkan penilaian dan pemilihan dengan mempertimbangkan aspek-aspek :

1. akhlak, moral, sopan santun dan keramahtamahan;
2. kemampuan teknis berupa kemampuan, kepandaian, keterampilan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsinya;
3. prestasi kerja, yaitu bekerja berdasarkan perencanaan yang baik, capaian target dan kinerja yang baik;
4. kepuasan, yaitu tidak mendapat atau paling sedikit mendapatkan komplain, keberatan atau pengaduan dari masyarakat atau penerima layanan atas kinerja pelayanannya; dan/atau
5. kerjasama dalam tim kerja atau kelompok, tidak egois dan kreatif.

**BAB XII**

**KETENTUAN SANKSI**

**Pasal 39**

1. Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap kewajiban, wewenang, prosedur dan substansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
2. Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pelanggaran administrasi.
3. Bentuk sanksi dari pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat berupa:
4. peringatan lisan;
5. peringatan tertulis;
6. penundaan kenaikan pangkat; atau
7. pemberhentian sebagai petugas Penyelenggara Pelayanan Publik.

**BAB XIII**

**PENUTUP**

**Pasal 40**

Ketentuan lebih lanjut mengenai teknis pelaksanaannya ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

**Pasal 41**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

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

Ditetapkan di Barru

pada tanggal 2011

**BUPATI BARRU,**

**ANDI IDRIS SYUKUR**

Diundangkan di Barru

pada tanggal 2011

**Plt. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BARRU,**

**NASRUDDIN ABDUL MUTTALIB**

**LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BARRU TAHUN 2011 NOMOR .**