

PERATURAN BUPATI KABUPATEN KARAWANG



NO. 30

2010

SERI . E

PERATURAN BUPATI KARAWANG

NOMOR : 30 TAHUN 2010

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KARAWANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KARAWANG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
- 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 mewujudkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf b, perlu diciptakan iklim yang kondusif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, b dan c di atas, dipandang perlu menetapkan Peraturan Bupati Karawang tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karawang.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat, sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat;
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
4. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
5. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Pembendaharaan Negara;
6. Undang-undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggungjawab Keuangan Negara;

7. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
8. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;
9. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
16. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
17. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
18. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/26/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan Kompetisi Antar Kabupaten/Kota;
19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
20. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
21. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
22. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan;
23. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 Tahun 2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
24. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
25. Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 7 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Kabupaten Karawang;
26. Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Prosedur Penyusunan Produk Hukum Daerah;

27. Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 10 Tahun 2008 tentang Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan;
28. Peraturan Bupati Karawang Nomor 113 Tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Pemerintahan dari Bupati Karawang Kepada Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Karawang;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KARAWANG.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

- a. Daerah adalah Kabupaten Karawang;
- b. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut azas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945;
- c. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan daerah;
- d. Peraturan Bupati Karawang yang selanjutnya disebut Peraturan ini adalah Peraturan Bupati Karawang tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karawang;
- e. Bupati adalah Bupati Karawang;
- f. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Karawang;
- g. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Karawang;
- h. Satuan Unit Kerja/Organisasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karawang adalah Perangkat Daerah yang selanjutnya di sebut Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD);
- i. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Organisasi/Lembaga Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab kepada Bupati dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan;
- j. Perangkat Daerah adalah Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan;
- k. Urusan pemerintahan adalah fungsi-fungsi pemerintahan yang menjadi hak dan kewajiban setiap tingkatan dan/atau susunan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus fungsi-fungsi tersebut yang menjadi kewenangannya dalam rangka melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat.
- l. Urusan wajib adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintahan Daerah Kabupaten Karawang berkaitan dengan pelayanan dasar.
- m. Pelayanan dasar kepada masyarakat adalah fungsi Pemerintah dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat;

- n. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan;
- o. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- p. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kepala SKPD yang membawahkan pelaksana pelayanan publik;
- q. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah Pejabat, Pegawai, Petugas dan setiap orang yang bekerja pada SKPD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;
- r. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung;
- s. Standar Pelayanan adalah tolok 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;
- t. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan;
- u. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- v. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik;
- w. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan;
- x. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara dan pelaksana;
- y. 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;
- z. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Karawang.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk :

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik.
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. kepentingan umum.
- b. kepastian hukum.
- c. kesamaan hak.
- d. keseimbangan hak dan kewajiban.
- e. keprofesionalan.
- f. partisipatif.
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
- h. keterbukaan.
- i. akuntabilitas.
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
- k. ketepatan waktu.
- l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 5

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik serta pelayanan administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

- (1) Ruang lingkup pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 meliputi Pendidikan, Pengajaran, Pekerjaan dan Usaha, Tempat Tinggal, Komunikasi dan Informasi, Lingkungan Hidup, Kesehatan, Jaminan Sosial, Energi, Perbankan, Perhubungan, Sumberdaya Alam, Pariwisata dan Sektor Strategis lainnya.

- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD.
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.
 - 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 7

- (1) Pelayanan Jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, meliputi :
- a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD.
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.
 - c. penyediaan jasa 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.
- (2) Penyediaan jasa publik sebagaimana 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 penyelenggara.

Pasal 8

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, meliputi :

- a. tindakan administratif SKPD yang diwajibkan oleh Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda masyarakat.
- b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Pemerintah Daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB III
PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA DAN PENATAAN
PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pembina dan Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 9

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, ditetapkan Pembina dan Penyelenggara.
- (2) Bupati karena jabatannya merupakan Pembina penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penyelenggara.
- (4) Pembina menyampaikan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada Presiden melalui Gubernur Jawa Barat.

Pasal 10

- (1) Kepala SKPD atau pejabat yang ditunjuk oleh Pembina adalah penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara mempunyai tugas :
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD sesuai standar pelayanan.
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.
 - c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD yang bersangkutan kepada Pembina.

Bagian Kedua
Penyelenggara

Pasal 11

- (1) Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi SKPD.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. pelaksanaan pelayanan.
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat.
 - c. pengelolaan informasi.
 - d. pengawasan internal.
 - e. penyuluhan kepada masyarakat.
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga
Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan SKPD yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) 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-asas pelayanan publik serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara transparan, tidak 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 pemberian penghargaan dan sanksi ditetapkan oleh Kepala SKPD.

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 14

Penyelenggara memiliki hak :

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

Pasal 15

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-asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya.
- j. bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan SKPD.
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dalam hal mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab atas posisi atau jabatan.
- l. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pembina, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 16

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara.
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan penyelenggara, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 17

Pelaksana dilarang :

- a. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara.
- c. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 18

Masyarakat berhak :

- a. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan.
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
- d. mendapat advokasi, perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan.
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan, dalam hal pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- f. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan, dalam hal pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- g. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara.
- h. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan terhadap standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina.
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 19

Masyarakat berkewajiban :

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

BAB V
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 20

Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Pasal 21

Komponen standar pelayanan, 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 keragu-raguan.
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

Bagian Kedua

Maklumat Pelayanan

Pasal 22

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketiga

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 23

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, perlu diselenggarakan sistem informasi.
- (2) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, antara lain:
 - a. profil penyelenggara.
 - b. profil pelaksana.
 - c. standar pelayanan.

- d. maklumat pelayanan.
 - e. pengelolaan pengaduan.
 - f. penilaian kinerja.
- (3) Penyelenggara wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Pasal 24

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

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

Pasal 25

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

Pasal 26

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

Pasal 27

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik, wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.

- (2) Perbaiki sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.
- (3) Pengumuman oleh Penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai, dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penyelenggara, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat *short message service (SMS)*, halaman (*website*), Pos-el (*email*) dan kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Kelima Pelayanan Khusus

Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 29

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan dan akuntabel, mengacu kepada standar pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat.

Bagian Keenam Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Biaya pelayanan publik merupakan tanggungjawab daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Dalam hal diwajibkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan, biaya pelayanan publik yang merupakan tanggungjawab daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Daerah.
- (3) Biaya pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 31

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.

Bagian Ketujuh Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan

Pasal 32

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku :

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

Bagian Kedelapan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawas internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh penyelenggara; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh :
 - a. pengawas oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

- b. pengawasan oleh DPRD.

Bagian Kesembilan Pengelolaan Pengaduan

Pasal 34

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara wajib menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 35

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

Bagian Kesepuluh Penilaian Kinerja

Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

BAB VI
PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Pengaduan

Pasal 37

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara dan/atau DPRD.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap :
 - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan;
 - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 38

- (1) Atasan Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15.
- (2) Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran dan/atau larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan pengaduan masyarakat dan/atau kewenangan yang dimiliki atasan Penyelenggara dan Penyelenggara, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 39

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 diajukan oleh Pengadu yang dirugikan dan/atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis, meliputi :
 - a. nama dan alamat lengkap.
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materil dan/atau immateril yang diderita.
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu pelayanan dan tandatangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

Pasal 40

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduan.
- (2) Penyelenggara dan/atau Pelaksana wajib memberikan dokumen yang terkait dengan pengaduan kepada Pengadu untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 41

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. identitas pengadu secara lengkap.
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan.
 - d. tandatangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima, yang meliputi berisi informasi lengkap atau tidak lengkap materi pengaduan.
- (4) Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, Pengadu melengkapi materi pengaduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Pengadu dianggap mencabut pengaduan.

Pasal 42

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada Penyelenggara.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada Atasan Penyelenggara.

Bagian Kedua

Penyelesaian Pengaduan Oleh Penyelenggara

Pasal 43

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan terhadap pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 44

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan menanggapi pengaduan.

- (3) Dalam hal Pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak Teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan Pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal Pengadu menuntut ganti rugi, Pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 45

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 46

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan terhadap pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari terhitung sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak Pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal Pengadu menuntut ganti rugi keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara wajib mengalokasikan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4), di atur lebih lanjut dengan Keputusan Bupati.
- (6) Penyelenggara wajib memberikan keputusan mengenai penyelesaian perkara yang diajukan kepada Pengadu.

BAB VII PEMBINAAN

Pasal 47

- (1) Bupati melakukan pembinaan pelaksanaan Peraturan ini.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk peningkatan dan pengembangan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 48

- (1) Dalam rangka pembinaan, Bupati dapat mengambil tindakan administratif sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Tindakan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa :
 - a. peringatan lisan.
 - b. peringatan tertulis.
 - c. penundaan kenaikan pangkat.

- d. penurunan pangkat.
 - e. mutasi jabatan.
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu.
 - g. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Tindakan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 49

Paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan ini, seluruh penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyesuaikan dengan Peraturan ini.

BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 50

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur kemudian oleh Bupati.

Pasal 51

Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Karawang.

Ditetapkan di K a r a w a n g
pada tanggal **30 september 2010**

BUPATI KARAWANG

ttd

DADANG S. MUCHTAR

Diundangkan di K a r a w a n g
pada tanggal **30 September 2010**

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN
K A R A W A N G

ttd

IMAN SUMANTRI

BERITA DAERAH KABUPATEN KARAWANG TAHUN 2010
NOMOR : 30 SERI : .E

