



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG

PERATURAN DAERAH KABUPATEN BELITUNG

NOMOR 4 TAHUN 2009

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BELITUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BELITUNG,

- Menimbang : a. bahwa pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*);
- b. bahwa memberikan pelayanan yang terbaik oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan perkembangan harapan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan b di atas perlu dibentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Belitung;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja Di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
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 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);



4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
7. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
8. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
9. Undang-Undang Nomor 1 tahun 2004 tentang Pembendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
10. 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);
11. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggungjawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
12. 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 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
13. 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);



14. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5039);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3175);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Nomor 18 Tahun 2007 tentang Pola Organisasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Belitung (Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Tahun 2007 Nomor 18);
20. Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Nomor 14 Tahun 2008 tentang Kewenangan Pemerintahan Kabupaten Belitung (Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Tahun 2008 Nomor 14);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BELITUNG

dan

BUPATI BELITUNG

MEMUTUSKAN :

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

BAB I

KETENTUAN UMUM



Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Belitung.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Belitung.
3. Bupati adalah Bupati Belitung.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Belitung.
5. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
6. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga pelayanan publik baik pemerintah daerah, badan usaha milik daerah maupun korporasi yang menyelenggarakan pelayanan publik.
8. 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 sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
9. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan, kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
10. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara kepada penerima layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
11. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.



12. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima pelayanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
13. Pengaduan adalah pemberitahuan secara tertulis maupun lisan yang menginformasikan ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
14. Media adalah segala alat untuk penyebarluasan informasi yang berupa cetak dan elektronik.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan Pasal 2

Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara penerima layanan dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pasal 3

Tujuan pelayanan publik adalah :

- a. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik;
- d. mewujudkan peran serta dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Bagian Kedua Asas Pasal 4

Asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

- a. asas kepastian hukum;
- b. asas keterbukaan;
- c. asas partisipatif;
- d. asas akuntabilitas;



- e. asas kepentingan umum;
- f. asas profesionalisme;
- g. asas keseimbangan hak dan kewajiban;
- h. asas efisiensi;
- i. asas efektivitas;
- j. asas imparial.

**Bagian Ketiga
Ruang Lingkup**

Pasal 5

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

BAB III

PEMBINA DAN PENANGGUNG JAWAB PELAYANAN PUBLIK

Pasal 6

- (1) Pembina pelayanan publik adalah Bupati;
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab;
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Pasal 7

- (1) Penanggung jawab adalah pimpinan satuan kerja perangkat daerah atau pejabat yang ditunjuk pembina.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.



BAB IV

HAK, KEWAJIBAN DAN PERAN SERTA MASYARAKAT

Bagian Pertama

Hak Penerima Layanan Publik

Pasal 8

Penerima layanan publik mempunyai hak :

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan;
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapya tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik;
- c. mendapatkan pelayanan yang ramah, bersahabat dan tidak diskriminatif;
- d. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik dan Ombudsman untuk mendapatkan penyelesaian;
- e. mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku;

Bagian Kedua

Kewajiban Penerima Layanan Publik

Pasal 9

Penerima layanan publik mempunyai kewajiban untuk :

- a. mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik;
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Peran Serta Masyarakat

Pasal 10

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara :



- a. menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. memberikan saran dan/atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. menyampaikan informasi yang diperlukan di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V

TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Pertama Penyelenggara

Pasal 11

Penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban :

- a. merumuskan standar pelayanan publik;
- b. menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- c. memberi kesempatan kepada masyarakat untuk berperan serta di bidang pelayanan publik;
- d. mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai dengan mekanisme yang berlaku;
- e. menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik;
- g. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 12

Setiap penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 13

- (1) Untuk menjamin kualitas layanan masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib membentuk unit pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat.
- (2) Unit pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan publik yang mempunyai kompetensi.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik dapat mengadakan kerjasama dengan penyelenggara pelayanan publik lain ataupun dengan pihak



ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

- (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara pelayanan publik wajib mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan elektronik.

Bagian Kedua

Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 14

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja pelaksana pelayanan publik secara periodik.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas pelaksana pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Pelayanan Khusus

Pasal 15

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, lanjut usia, dan wanita hamil.
- (2) Penyediaan sarana dan prasana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Keempat

Kode Etik Pelaksana

Pasal 16

Pelaksana pelayanan publik wajib memiliki kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut :

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;



- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun;
- g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

Bagian Kelima Standar Pelayanan Publik

Pasal 17

- (1) Standar pelayanan publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi prosedur dan pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yang meliputi penetapan standar persyaratan, biaya dan waktu.
- (3) Masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat.

Bagian Keenam

Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 18

Tata cara pengaduan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik;
- b. paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, penyelenggara pelayanan publik harus menindaklanjuti pengaduan tersebut;
- c. apabila penyelenggara pelayanan publik tidak menanggapi sebagaimana mestinya atau tidak menerima pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf b, maka pengaduan diajukan kepada Ombudsman.

BAB VI

PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 19



- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

BAB VII

PEMBIAYAAN

Pasal 20

Anggaran penyelenggaraan pelayanan publik dibebankan pada masing-masing penyelenggara pelayanan publik melalui Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Belitung.

BAB VIII

KETENTUAN SANKSI

Pasal 21

- (1) Tindakan penyimpangan dan/atau pengabaian oleh penyelenggara atau pelaksana terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah ini dan Peraturan pelaksanaannya dikenakan sanksi administrasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila penyelenggara atau pelaksana melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau penyelenggara atau pelaksana melakukan tindak pidana sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



- (3) Terhadap perbuatan merusak sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik dikenakan sanksi pidana sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini, sepanjang mengenai pelaksanaannya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 23

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan dan berlaku efektif 12 (dua belas) bulan sejak diundangkan.

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

Ditetapkan di Tanjungpandan
pada tanggal 16 September 2009

BUPATI BELITUNG,

Ttd.

DARMANSYAH HUSEIN

Diundangkan di Tanjungpandan
pada tanggal 16 September 2009

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BELITUNG,**

Ttd.

M U L G A N I

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BELITUNG TAHUN 2009 NOMOR 4