



GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
PERATURAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
NOMOR 08 TAHUN 2015

TENTANG

**PELAYANAN PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berkewajiban melayani setiap penduduk dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagaimana harapan dan tuntutan seluruh penduduk;
- b. bahwa untuk mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Provinsi, korporasi maupun institusi lainnya yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan publik yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan yang selaras dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);

3. Undang- undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Informasi Publik (Lembaran negara republik indonesia Tahun 2008 Nomor 61);
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038 );
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
dan  
GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK

BAB I  
Bagian Kesatu  
Ketentuan Umum

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Provinsi adalah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
2. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
3. Gubernur adalah Gubernur Kepulauan Bangka Belitung.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
5. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
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 yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi serta lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan pemerintah provinsi, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. 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 rangkaian tindakan pelayanan publik.

10. Masyarakat adalah semua pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
12. Pengaduan adalah laporan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan.
13. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
14. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
15. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
16. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
17. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal,serta disajikan secara manual atau elektronik.

## Bagian Kedua Maksud dan Tujuan

### Pasal 2

Peraturan Daerah tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan perkuatan komitmen antara penyelenggara, pelaksana dan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik, sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi.

### Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah tentang pelayanan publik adalah:

- a. terwujudnya sistem pengorganisasian pelayanan publik yang memenuhi standar pelayanan;
- b. terwujudnya kepastian hukum tentang hak, kewajiban, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. memberi payung hukum bagi lembaga pengawas internal, dan pengawas eksternal yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah ini.

### Bagian Ketiga Asas

#### Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan asas:

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

### Bagian Keempat Ruang Lingkup

#### Pasal 5

- (1) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik terdiri atas:
  - a. ruang lingkup pelayanan;
  - b. ruang lingkup penyelenggara pelayanan.
- (2) Ruang lingkup pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup,

kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata sektor strategis lainnya.

- (3) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi tindakan administratif pemerintah daerah maupun non pemerintah daerah yang diwajibkan dan diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### Pasal 6

- (1) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a meliputi:
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan Administratif.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD, Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediannya menjadi misi Pemerintah Daerah.
- (3) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
  - a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
  - b. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh BUMD, Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;
  - c. Penyediaan jasa publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan;
- (4) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam pada ayat (1) huruf c meliputi:
  - a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara;

- b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

#### Pasal 7

Penyelenggara pelayanan yang melaksanakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) meliputi:

- a. setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah yang melaksanakan pelayanan publik;
- b. korporasi yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah, dan/atau satuan kerja dilingkungan badan usaha milik daerah, badan usaha swasta serta lembaga swasta daerah yang ditugasi melaksanakan pelayanan publik;
- c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang dilaksanakan oleh satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik; dan
- d. badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh satuan kerja di lingkungan badan hukum dimaksud yang melaksanakan pelayanan publik atas dasar perjanjian antar pihak.

#### Pasal 8

- (1) Penyelenggara yang melaksanakan pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya tidak bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan daerah harus memenuhi ukuran besaran biaya dan jaringan.
- (2) Ketentuan mengenai ukuran besaran biaya dan jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## BAB II

### SISTEM PENGORGANISASIAN PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu

#### Pembina dan Penanggung jawab pelayanan

#### Pasal 9

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan Pembina dan Penanggung jawab.

- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat(1) adalah Gubernur.
- (3) Pembina melaksanakan tugas pembinaan,pengawasan dan evaluasi atas pelaksanaan tugas Penanggung jawab atau penyelenggara.
- (4) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Menteri yang membidangi Pendayagunaan Aparatur.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai laporan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur dengan Peraturan Gubernur.

#### Pasal 10

- (1) Penanggung jawab adalah Sekretaris Daerah Provinsi atau pejabat yang ditunjuk oleh Gubernur.
- (2) Penanggung jawab mempunyai tugas:
  - a. mengkoordinasikan kelancaran pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap organisasi penyelenggara.
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik;dan
  - c. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Gubernur.

### Bagian Kedua Pengorganisasian Pelayanan Publik

#### Pasal 11

- (1) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. teknis pelayanan;
  - b. penyelesaian pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan jaringan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat;dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran,dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga  
Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 12

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban 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 pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai indikator evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Gubernur.

Pasal 13

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan internal penyelenggara sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi yang diatur dengan Peraturan Gubernur.

BAB III

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu  
Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Penyelenggara

## Pasal 14

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama dalam pelayanan;
- c. memperoleh dukungan anggaran bagi 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 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 diperlukan;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan standar pelayanan publik;
- f. berpartisipasi aktif dan bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan publik di Institusinya;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- h. 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.

## Pasal 16

Penyelenggara dilarang:

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan;
- b. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dan merugikan masyarakat selaku penerima layanan;
- c. 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; dan
- d. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua  
Hak, Kewajiban dan Larangan Bagi Pelaksana

Pasal 17

Pelaksana berhak:

- a. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
- c. memperoleh tambahan pendapatan atau remunerasi atas pemberian pelayanan publik diluar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur;
- d. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 18

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- b. memberikan pelayanan dengan penuh tanggungjawab, ramah, persuasif dan tidak diskriminatif;
- c. mempertanggungjawabkan tugasnya kepada penyelenggara atas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan;
- d. membuat laporan berkala atas kinerja pelayanan kepada penyelenggara;
- e. menindaklanjuti setiap pengaduan dari masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan;
- f. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan yang berlaku apa bila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas tugasnya; dan
- g. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## Pasal 19

Pelaksana dilarang:

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. melakukan pungutan dengan alasan apapun kecuali yang telah dicantumkan dalam standar dan/atau maklumat pelayanan yang telah dipublikasikan;
- c. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali atas izin penyelenggara;
- d. merangkap jabatan sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah;
- e. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- f. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

## Bagian Ketiga

Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Masyarakat

## Pasal 20

Masyarakat berhak:

- a. memperoleh pemenuhan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan standar pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan;
- e. memperoleh perlindungan dan advokasi;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadakan kepada Penyelenggara, pengawas internal, pengawas eksternal dan DPRD apabila pelayanan yang diberikan Pelaksana tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

## Pasal 21

Masyarakat berkewajiban:

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

## Pasal 22

Masyarakat dilarang:

- a. memaksa, menekan dan/atau mengancam baik fisik maupun psikis pelaksana pelayanan publik;
- b. menggunakan dokumen atau pengakuan palsu atau yang bukan haknya dalam berhubungan dengan pelaksana pelayanan publik;
- c. mempengaruhi dan/atau menggunakan tipu muslihat terhadap pelaksana pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya;
- d. menggunakan media publik atas terjadinya penyimpangan terhadap pelayanan ketika pengaduan masih dalam proses penyelesaian; dan
- e. melakukan hal-hal lain yang dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, melanggar kepatutan dan ketertiban umum dalam meminta pelayanan kepada pelaksana pelayanan publik.

## BAB IV

### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu Standar Pelayanan

## Pasal 23

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai fungsi dan tugasnya dengan memperhatikan kemampuan organisasi penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Pengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah.
- (4) Penyelenggara wajib menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap pemberian pelayanan.
- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## Pasal 24

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. jenis atau produk pelayanan;
- b. dasar hukum;
- c. persyaratan;
- d. sistem, mekanisme dan prosedur;
- e. jangka waktu penyelesaian;
- f. biaya/tarif;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan, keselamatan dan perlindungan terhadap pihak terkait dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

## Bagian Kedua Maklumat Pelayanan

### Pasal 25

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagai mana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

## Bagian Ketiga Sistem Informasi Pelayanan Publik

### Pasal 26

- (1) Dalam rangka menjamin kelancaran dan kepastian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu disusun sistem informasi yang bersifat regional.
- (2) Penyelenggara mengelola sistem informasi yang bersifat regional.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari organisasi penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. profil penyelenggara;
  - b. profil pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.
- (5) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

#### Pasal 27

Dokumen, akta dan produk administrasi lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

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

#### Pasal 28

- (1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan 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 sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagai mana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftarkebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.

#### Pasal 29

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

- (2) Perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan.
- (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tigapuluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang pengumuman melalui media dan di tempat penyelenggaraan pelayanan yang diketahui oleh masyarakat.

#### Bagian Kelima Pelayanan Khusus

##### Pasal 30

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan 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 31

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta 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 dan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan tidak diskriminatif.

#### Bagian Keenam Biaya Pelayanan Publik

##### Pasal 32

- (1) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab pemerintah daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada APBD.
- (3) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik selain yang ditentukan pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.

### Pasal 33

- (1) Organisasi Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan guna mendukung kinerja pelayanan publik.
- (2) Korporasi, BUMD dan Lembaga Lain yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Daerah wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas kegiatan pelayanan publik.

### Bagian Ketujuh Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

### Pasal 34

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. responsif dan tidak berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai prosedur;
- h. menjaga kerahasiaan informasi atau dokumen sesuai ketentuan;
- i. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- j. tidak menyalahgunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik;
- k. tidak memberikan informasi yang menyesatkan; dan
- l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan jabatan.

### Bagian Kedelapan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

### Pasal 35

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional daerah.
- (3) Pengawasan eksternal dilakukan melalui:

- a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. pengawasan oleh Perwakilan Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. pengawasan oleh DPRD; dan

### Bagian Kesembilan Pengelolaan Pengaduan

#### Pasal 36

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, pengawas internal, perwakilan Ombudsman, DPRD .
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tigapuluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan yang disampaikan kepada penyelenggara, pengawas internal sudah harus mendapatkan perhatian, tanggapan dan ditindak lanjuti selambat- lambatnnya 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan itu disampaikan.
- (4) Tanggapan atas pengaduan, setidaknya-tidaknya memuat:
  - a. Penjelasan rinci tentang persoalan pokok yang diadakan;
  - b. Organisasi atau instansi yang berwenang menyelesaikan;
  - c. Tindakan, keputusan atau saran sebagai rekomendasi kepada pengadu.
- (5) Penyelenggara, pengawas internal wajib mengirimkan dokumen tanggapan kepada pengadu.
- (6) Penyelenggara, pengawas internal wajib menyediakan fasilitas penerimaan pengaduan, pemantauan pengaduan dan evaluasi pengelolaan pengaduan yang mudah diketahui dan diakses oleh masyarakat, serta menunjuk petugas untuk menerima dan mengelola pengaduan.

#### Pasal 37

Penyelesaian pengaduan dilakukan dalam tenggang waktu sebagai berikut:

- a. Pengaduan yang disampaikan kepada penyelenggara, pengawas internal sudah harus diselesaikan selambat-lambatnya 12 (duabelas) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima;
- b. Pengaduan yang disampaikan kepada perwakilan Ombudsmen atau DPRD ditindaklanjuti sesuai peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

## Pasal 38

- (1) Dalam rangka pengelolaan pengaduan, Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. identitas pengadu;
  - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
  - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
  - i. dokumen dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
  - j. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

## Bagian Kesepuluh Penilaian Kinerja

## Pasal 39

- (1) Pembina dan/atau penanggungjawab penyelenggara raan pelayanan publik 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) Organisasi Penyelenggara dan/atau pelaksana yang memberikan layanan prima berdasarkan kriteria penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan penghargaan.
- (4) Ketentuan mengenai indikator kinerja dan pemberian penghargaan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

## BAB V

## SISTEM PELAYANAN TERPADU

## Pasal 40

- (1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan dan percepatan dalam pelayanan, terhadap jenis pelayanan tertentu, Penyelenggara dapat membentuk sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu bertujuan memberi kepastian dan percepatan pelayanan agar lebih memberi manfaat, efektif dan efisien bagi penyelenggara, pelaksana dan masyarakat.
- (3) Jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat(1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

#### Pasal 41

- (1) Pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:
  - a. ekonomis;
  - b. berkualitas;
  - c. sederhana;
  - d. mudah di akses;
  - e. murah;dan
  - f. terkoordinasi.
- (2) Sistem pelayanan terpadu mengandung unsur:
  - a. kesatuan penanganan;
  - b. kesatuan tempat dan/atau jaringan elektronik;
  - c. kesatuan pengendalian;dan
  - d. kesatuan sistem pelaporan.

### BAB VI

#### PERAN SERTA MASYARAKAT

#### Pasal 42

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dilakukan sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk pemenuhan hak dan kewajiban, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik diluar lembaga pengawas eksternal yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah ini.
- (4) Masyarakat dapat melakukan evaluasi secara mandiri terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dan hasilnya diserahkan kepada penyelenggara.

## Pasal 43

- (1) Peran serta masyarakat dalam pengawasan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan:
  - a. penilaian kebenaran isi standar pelayanan;
  - b. pengawasan pelaksanaan standar pelayanan;
  - c. pemberitahuan kepada penyelenggara tentang kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - d. pengaduan terjadinya penyimpangan standar pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara atau pelaksana;
  - e. pengajuan usul pelibatan pengawas eksternal dalam hal penyelenggara melakukan penyimpangan berulang dan tidak melakukan tindakan perbaikan secara proporsional; dan
  - f. pemantauan tindak lanjut penyelesaian pengaduan.
- (2) Tata cara pengikut sertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

## BAB VII

### KETENTUAN SANKSI

## Pasal 44

Pelanggaran terhadap ketentuan dalam Peraturan Daerah ini dikenakan sanksi Administratif.

## BAB VII

### KETENTUAN PENUTUP

## Pasal 45

Peraturan Gubernur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan paling lama 6 (enam) bulan sejak diundangkannya Peraturan Daerah ini.

## Pasal 46

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan, pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Ditetapkan di Pangkalpinang  
pada tanggal 8 Oktober 2015

GUBERNUR  
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

dto

RUSTAM EFFENDI

Diundangkan di Pangkalpinang  
pada tanggal 8 Oktober 2015

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

dto

SYAHRUDIN

LEMBARAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TAHUN  
2015 NOMOR 6 SERI E

NOREG PERATURAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
: 9/2015

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
NOMOR 8 TAHUN 2015  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan dan menjadi kewajiban bagi setiap penyelenggara negara. Kewajiban tersebut secara mutatis-mutandis juga menjadi kewajiban Pemerintah Kepulauan Bangka Belitung dalam memberikan pelayanan kepada seluruh warga Kepulauan Bangka Belitung. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kepulauan Bangka Belitung dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat. Hal tersebut disebabkan oleh ketidaksiapan dalam menghadapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak dari berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Di sisi lain tatanan baru masyarakat kita dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan.

Pembentukan Peraturan Daerah ini dalam rangka membangun pelayan- pelayan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas dengan paradigma baru, yaitu berubahnya birokrasi pelayan masyarakat.

Peraturan Daerah Nomor ini secara jelas meneguhkan konstruksi birokrasi sebagai pelayan publik yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Konstalasi demikian secara yuridis menciptakan hubungan hukum yang masuk pada wilayah hubungan-hubungan dinas publik. Pada tataran demikian penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik terkuualifikasi dalam organisasi birokrasi yang harus berkiprah secara fungsional yang tugasnya berorientasi pada aspek operasional pelayanan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih ditemukan banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, karena dalam pemberian pelayanan masih ditemukan adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung kepada penyelenggara layanan dan lembaga pengawas maupun melalui media massa sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat salah satu fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat maka Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui pembaharuan peraturan dan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan publik. Di sisi lain Pemerintah telah membentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang dijadikan dasar penyelenggaraan pelayanan publik secara nasional dan regional oleh Pemerintah Daerah. Transformasi tata nilai, regulasi, sistem dan tata kelola pelayanan publik tersebut disikapi dengan bijak oleh Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan membentuk Peraturan Daerah sebagai implementasi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau kegiatan organisasi publik yang dilakukan oleh aparaturnya dengan memberikan jasa-jasa atau kemudahan-kemudahan dalam rangka mengamalkan dan mengabdikan diri kepada publik/masyarakat. Tetapi dalam prakteknya terdapat masalah yang dirasakan masyarakat bahwa saat ini terdapat patologi dan stigma birokrasi pelayanan publik, antara lain: aparat pelayanan lebih menampilkan diri sebagai majikan dari pada pelayan, lebih mementingkan diri-sendiri dari pada masyarakat yang harus dilayani, lebih berorientasi pada status-quo dari pada peningkatan pelayanan, lebih memusatkan pada kekuasaan dan cenderung menolak perubahan, serta lebih mementingkan prosedur dari pada substansi. Oleh karena itu dalam Peraturan Daerah ini ditentukan bahwa pelayanan publik diselenggarakan sesuai prinsip dan asas-asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Dalam Peraturan Daerah ini di samping diatur tentang hak dan kewajiban juga ditentukan secara jelas kewenangan dan tanggung jawab penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik. Masyarakat selaku penerima layanan publik selain diberikan hak-hak sipil selaku warga negara juga diberikan kewajiban yang harus ditunaikan serta larangan yang harus dihindari terkait dengan pelayanan publik. Guna meningkatkan efektifitas kinerja pelayanan publik dalam Peraturan Daerah ini juga diatur mengenai mekanisme pengawasan dan lembaga pengawas pelayanan publik, baik internal maupun eksternal. Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman Kepulauan Bangka Belitung,

Peraturan daerah ini diharapkan dapat memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik di Propinsi Kepulauan Bangka Belitung serta terwujudnya kepastian hukum tentang hak, kewajiban, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap seluruh pihak yang terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Di samping itu juga dimaksudkan untuk memberi payung hukum bagi lembaga pengawas internal, dan pengawas eksternal yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah ini.

Peraturan Daerah diharapkan dapat memberikan terwujudnya sistem pengorganisasian pelayanan publik yang memenuhi standar pelayanan. Untuk mewujudkan semua harapan dan tujuan tersebut maka materi muatan Peraturan Daerah ini meliputi:

- a. Pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Asas, tujuan dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Pembinaan dan penataan pelayanan publik.
- d. Hak, kewajiban dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, pengawasan dan penilaian kinerja pelayanan publik.
- f. Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- g. Penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan.
- h. Sanksi.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

Cukup jelas

### Pasal 3

Cukup jelas

### Pasal 4

#### Huruf a

Yang dimaksud dengan “Kepentingan Umum” adalah Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

#### Huruf b

Yang dimaksud dengan “Kepastian Hukum” adalah Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

#### Huruf c

Yang dimaksud dengan “Kesamaan Hak” adalah Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

#### Huruf d

Yang dimaksud dengan “Keseimbangan Hak dan Kewajiban” adalah Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan Baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

#### Huruf e

Yang dimaksud dengan “Keprofesionalan” adalah Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas.

#### Huruf f

Yang dimaksud dengan “Partisipatif” adalah Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

#### Huruf g

Yang dimaksud dengan “Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif” adalah setiap warganegara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

## Huruf h

Yang dimaksud dengan “Keterbukaan” adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh Informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

## Huruf i

Yang dimaksud dengan “Akuntabilitas” adalah Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Huruf j

Yang dimaksud dengan “Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan” adalah Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

## Huruf k

Yang dimaksud dengan “Ketepatan Waktu” adalah Penyelesaian terhadap setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

## Huruf l

Yang dimaksud dengan “Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan” adalah Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

## Pasal 5

Cukup jelas.

## Pasal 6

Cukup jelas.

## Pasal 7

Cukup jelas.

## Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Dalam melaksanakan ketentuan ayat (1) perlu diupayakan prinsip kerja yang didasarkan pada semangat menghidupan komunikasi, koordinasi dan komitmen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

## Pasal 30

### Ayat (1)

Yang dimaksud masyarakat tertentu antara lain orang lanjut usia, bayi, balita, wanita hamil, korban bencana alam, korban bencana sosial dan kegagalan teknologi, dan anggota masyarakat lainnya yang berkebutuhan khusus.

### Ayat (2)

Cukup jelas.

## Pasal 31

### Ayat (1)

Pelayanan berjenjang yang dimaksud adalah pelayanan yang bersifat eksklusif.

### Ayat (2)

Cukup jelas.

## Pasal 32

Cukup jelas.

## Pasal 33

Cukup jelas.

## Pasal 34

Cukup jelas.

## Pasal 35

Cukup jelas.

## Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Ayat (1)

Ketentuan ini bersifat mendorong agar penyelenggaraan/pelaksana bisa berjiwa proaktif dan inovatif dengan menjaga agar tidak terjadi pelanggaran hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup Jelas

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH PROPINSI KEPULAUAN BANGKA  
BELITUNG NOMOR :