



SALINAN

BUPATI TANAH DATAR
PROVINSI SUMATERA BARAT

PERATURAN BUPATI TANAH DATAR
NOMOR 41 TAHUN 2017

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI TANAH DATAR,

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan perlindungan terhadap masyarakat Kabupaten Tanah Datar guna terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik perlu pengaturan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah;
- b. bahwa upaya peningkatan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan publik yang telah diatur dengan Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Datar disesuaikan dengan perkembangan keadaan dan kebutuhan sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 Tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5494);

4. Undang....

4. 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 Beberapa Kali, Terakhir Dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.**

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tanah Datar
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Tanah Datar.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah
5. Unit Kerja adalah Bagian Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Datar.
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 negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Masyarakat adalah seluruh 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.
10. Standar Pelayanan adalah tolak 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.
11. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
12. Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat Masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Penyelenggara Pelayanan Publik.
13. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

14. 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, dan tulisan yang disajikan secara manual ataupun elektronik.
15. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseroan 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.

Pasal 2

- (1) Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas:
 - a. kepentingan umum;
 - b. kepastian hukum;
 - c. kesamaan hak;
 - d. keseimbangan hak dan kewajiban;
 - e. profesional;
 - 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.
- (2) Kepentingan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi/atau golongan.
- (3) Kepastian hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- (4) Kesamaan hak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- (5) Keseimbangan hak dan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
- (6) Profesional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas
- (7) Partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- (8) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil

(9)Keterbukaan.....

- (9) Keterbukaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h yaitu Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
- (10) Akuntabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- (11) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf j yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
- (12) Ketepatan waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf k yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan
- (13) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf k yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik diselenggarakan berdasarkan prinsip:

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggung jawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan;
- h. kemudahan;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 4

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 5

Tujuan dari Peraturan Bupati ini adalah:

- a. terwujudnya kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan Penyelenggara dan pihak terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. terwujudnya sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terwujudnya pemenuhan hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik; dan
- d. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 6....

Pasal 6

Ruang lingkup pengaturan Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- a. pola Pelayanan Publik
- b. penyelenggara dan Pelaksana;
- c. pengelolaan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. hak dan kewajiban; dan
- e. peran serta masyarakat.

BAB III POLA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 7

Pola penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- a. fungsional;
- b. terpusat; dan
- c. terpadu.

Pasal 8

- (1) Pola penyelenggaraan Pelayanan Publik fungsional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a, yaitu Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan.
- (2) Pola penyelenggaraan Pelayanan Publik terpusat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b, yaitu Pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pola penyelenggaraan Pelayanan Publik terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c terdiri atas:
 - a. terpadu satu atap; dan
 - b. terpadu satu pintu.
- (4) Pola penyelenggaraan Pelayanan Publik terpadu satu atap sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a yaitu Pelayanan Publik yang diselenggarakan dalam 1 (satu) tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
- (5) Pola penyelenggaraan Pelayanan Publik terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b yaitu Pelayanan Publik yang diselenggarakan pada 1 (satu) tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui 1 (satu) pintu.

BAB IV PEMBINAAN

Pasal 9

- (1) Pembinaan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah dilakukan oleh Bupati.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi serangkaian kegiatan dalam upaya peningkatan kualitas Pelayanan Publik melalui pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari Penanggung Jawab.

(3) Pembinaan.....

- (3) Pembinaan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dibentuk tim dengan Keputusan Bupati.

Pasal 10

- (1) Penanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Sekretaris Daerah.
(2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas sebagai berikut:
- mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah, Nagari dan BUMD sesuai dengan standar pelayanan;
 - melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh penyelenggara.

BAB V HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Penyelenggara

Pasal 11

Penyelenggara mempunyai hak untuk:

- memberikan pelayanan tanpa dihalang pihak lain yang bukan tugasnya;
- melakukan kerja sama dalam penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas Pelayanan Publik;
- mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib:

- menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan;
- menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- menempatkan pelaksana yang berkompeten;
- menyediakan dan mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- menyediakan sarana dan prasarana Pelayanan Publik khusus yang diperuntukan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia dan wanita hamil;
- memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;

j.mencantumkan.....

- j. mencantumkan alamat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses;
- k. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- l. mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- m. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara Pelayanan Publik;
- n. melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana secara berkala dan berkelanjutan; dan
- o. melakukan pengukuran penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 13

Penyelenggara dilarang memberikan izin atau membiarkan pihak lain yang tidak berkepentingan menggunakan sarana dan prasarana yang mengakibatkan sarana dan prasarana dimaksud tidak berfungsi dan tidak sesuai dengan peruntukannya.

Bagian Kedua Pelaksana

Pasal 14

- (1) Dalam penyelenggaraan Pelayanan publik, Pelaksana wajib:
 - a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
 - b. menyampaikan laporan mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan prasarana kepada Penyelenggara;
 - c. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - d. memenuhi panggilan 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;
 - e. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - f. melaksanakan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - g. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.
- (2) Pelaksana dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik dilarang untuk:
 - a. merangkap jabatan sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, dan badan usaha milik daerah;
 - b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai peraturan perundang-undangan;
 - c. menambah pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;

d.membuat.....

- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan Pelayanan publik.

BAB VI PENGELOLAAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Umum

Pasal 15

Pengelolaan penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- a. pelayanan administrasi;
- b. pelayanan barang publik; dan
- c. pelayanan jasa publik.

Pasal 16

- (1) Pelayanan administrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
- (3) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf c yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.

Pasal 17

Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 diselenggarakan oleh:

- a. Perangkat Daerah;
- b. Nagari; dan
- c. Badan Usaha Milik Daerah.

Bagian Kedua Standar Pelayanan

Pasal 18

- (1) Penyelenggara wajib menyusun Standar Pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (2) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat(1) terdiri atas:
 - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
 - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi atau lembaga swadaya masyarakat.
- (3) Keikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Pasal 19.....

Pasal 19

- (1) Dalam melaksanakan penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 penyelenggara harus memperhatikan prinsip:
 - a. sederhana;
 - b. partisipatif;
 - c. akuntabel;
 - d. berkelanjutan;
 - e. transparansi;
 - f. memiliki kompetensi,
 - g. keadilan; dan
 - h. responsibility
- (2) sederhana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a yaitu mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- (3) Partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b yaitu melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- (4) Akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c yaitu dilaksanakan dan dipertanggungjawaban kepada pihak yang berkepentingan.
- (5) Berkelanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d yaitu terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan Inovasi Pelayanan.
- (6) Transparansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e yaitu harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- (7) Memiliki Kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f yaitu memiliki pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang harus dimiliki, dikuasai dan diaktualisasikan dalam melaksanakan Pelayanan Publik.
- (8) Keadilan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf g yaitu harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status, ekonomi, jarak geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- (9) Responsibility sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h yaitu bentuk tanggungjawab dan i penyelenggara dan Pelaksana Pelayano Publik terhadap seluruh pemangku kepentingan.

Pasal 20

Penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 terdiri atas:

- a. persyaratan;
- b. mekanisme;
- c. waktu;
- d. biaya/ tarif;
- e. produk pelayanan;
- f. Standar Operasional Prosedur (SOP); dan
- g. penanganan pengelolaan keluhan atau pengaduan.

Pasal 21

Penyelenggara Pelayanan Publik dalam penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan, dapat menyesuaikan Standar Pelayanan yang diatur khusus peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

Ketentuan lebih lanjut mengenai petunjuk teknis tata cara penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 diatur lebih lanjut dengan Keputusan Bupati.

Bagian Ketiga Maklumat Pelayanan

Pasal 23

- (1) Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.
- (3) Maklumat pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan yang paling sedikit memuat:
 - a. jenis pelayanan yang disediakan;
 - b. syarat, prosedur, biaya, dan waktu; dan
 - c. hak dan kewajiban Penyelenggara dan warga masyarakat.
- (4) Maklumat Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dibuat dalam bentuk:
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban; dan
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Bagian Keempat Sistim Informasi Pelayanan Publik

Pasal 24

- (1) Penyelenggara melaksanakan pengelolaan sistem informasi Pelayanan Publik yang meliputi:
 - a. sistem informasi elektronik; dan/atau
 - b. sistem informasi non elektronik.
- (2) Pengelolaan sistem informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;

c. profil....

- c. standar pelayanan;
- d. maklumat pelayanan;
- e. pengelolaan pengaduan; dan
- f. penilaian kinerja.

Pasal 25

- (1) Profil penyelenggara sebagaimana di maksud dalam Pasal 24 ayat (2) huruf a , meliputi;
 - a. nama;
 - b. penanggung jawab;
 - c. pelaksana;
 - d. struktur organisasi;
 - e. anggaran penyelenggaraan;
 - f. alamat pengaduan;
 - g. nomor telepon; dan
 - h. surat elektronik (*e-mail*).
- (2) Profil Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2) huruf b memuat identitas pelaksana yang bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Pelayanan.
- (3) Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2) huruf e memuat alur proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.
- (4) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2) huruf f merupakan hasil penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri atau bersama dengan pihak lain dan/atau oleh pihak lain atas permintaan Penyelenggara.

Bagian Kelima Penataan Pelayanan Publik

Pasal 26

Dalam penataan Pelayanan Publik, Penyelenggara dapat melakukan:

- a. evaluasi kinerja pelaksana; dan
- b. inovasi Pelayanan Publik.

Pasal 27

- (1) Evaluasi kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 huruf a dilakukan dalam rangka memperbaiki kinerja dan meningkatkan kualitas Pelayanan Publik bagi masyarakat.
- (2) Evaluasi kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara berkala, paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Hasil evaluasi kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) menjadi dasar dalam pemberian penghargaan dan sanksi.

(4) Ketentuan....

- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai petunjuk teknis evaluasi kinerja diatur dengan Keputusan Bupati.

Pasal 28

- (1) Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 26 huruf b dilakukan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas Pelayanan Publik.
- (2) Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. kompetisi inovasi;
 - b. pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi;
 - c. peningkatan kapasitas; dan
 - d. pembinaan yang berkelanjutan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai petunjuk teknis Inovasi Pelayanan publik diatur dengan Keputusan Bupati.

Bagian Keenam Pengukuran Penilaian Kinerja

Pasal 29

- (1) Penyelenggara melakukan pengukuran penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengukuran atau survei terhadap kepuasan masyarakat sesuai dengan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara.
- (3) Apabila dari hasil pengukuran penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdapat adanya kekurangan dari unsur penilaian, akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan Pelayanan publik dengan penandatanganan perjanjian peningkatan kinerja pelayanan oleh pimpinan Penyelenggara.

Bagian Ketujuh Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Penyelenggara menyediakan sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan kondisi Penyelenggara dan kemampuan keuangan daerah.
- (2) Penyelenggara mengelola sarana dan prasarana Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, berkesinambungan dan bertanggung jawab.

Pasal 31

- (1) Dalam rangka memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan, Penyelenggara menerima laporan dari Pelaksana mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan prasarana.

(2) Jika....

- (2) Jika terdapat laporan mengenai kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana serta melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 32

- (1) Dalam rangka melakukan perbaikan sarana dan prasarana, Penyelenggara mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak mengakibatkan terhentinya kegiatan Pelayanan Publik.

Bagian Kedelapan Pelayanan Khusus

Pasal 33

- (1) Sarana dan prasarana Pelayanan Publik khusus yang diperuntukan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia dan wanita hamil dilarang digunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan.
- (2) Penyalahgunaan terhadap sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 34

Biaya/tarif yang ditimbulkan dari penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dibebankan kepada penerima Pelayanan Publik ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesepuluh Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 35

- (1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:
 - a. pengawasan internal; dan
 - b. pengawasan eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a 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....

- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan melalui:
- a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah; dan
 - c. pengawasan yang dilaksanakan oleh Ombudsman.

Bagian Kesebelas
Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 36

- (1) Masyarakat berhak menyampaikan pengaduan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
- a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
- a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil atau inmateril yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat dan waktu penyampaian.

Pasal 37

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 dapat disampaikan secara:
- a. langsung; dan/atau
 - b. tidak langsung
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disampaikan kepada pejabat atau petugas pengelola pengaduan Pelayanan Publik.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dilakukan melalui sarana layanan pengaduan Penyelenggara yang meliputi:
- a. kotak pengaduan;
 - b. telepon pengaduan;
 - c. layanan pesan singkat;
 - d. surat elektronik; dan/atau
 - e. aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan *Online*Rakyat –Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N).

Pasal 38

- (1) Pengaduan yang diterima wajib ditindaklanjuti oleh Penyelenggara paling lama 5 (lima) hari sejak pengaduan diterima.
- (2) Dalam hal pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak ditindaklanjuti oleh Penyelenggara, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan kepada tim pengelola pengaduan Pelayanan Publik.
- (3) Tim pengelola pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 39

Ketentuan lebih lanjut mengenai petunjuk teknis tata cara pengelolaan pengaduan Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB VII HAK, KEWAJIBAN DAN PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 40

Masyarakat berhak:

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan Standar Pelayanan;
- b. mengetahui isi dari Standar Pelayanan;
- c. mengawasi penerapan Standar Pelayanan;
- d. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- e. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan Pelayanan;
- f. memberitahukan kepada pimpinan Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar pelayanan;
- g. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- h. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan tim pengelola pengaduan Pelayanan Publik atau Ombudsman;
- i. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina, penanggungjawab, dan tim pengelola pengaduan Pelayanan Publik atau Ombudsman; dan
- j. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 41

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan;

b.ikut....

- b. ikut menjaga untuk terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 42

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama untuk dapat berperan serta dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama dalam merumuskan Standar Pelayanan, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Masyarakat dapat memberikan saran atau pendapat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (4) Masyarakat dapat menyampaikan informasi dan/atau memperoleh informasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB VIII PEMBIAYAAN

Pasal 43

- (1) Pembiayaan untuk penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - a. Perangkat Daerah dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah;
 - b. Nagari dibebankan pada dan Anggaran Pendapatan Belanja Nagari; dan
 - c. Badan Usaha Milik Daerahbersumberdibebankan pada anggaran Badan Usaha Milik Daerahyang bersangkutan.

BAB IX SANKSI ADMINISTRASI

Pasal 44

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban dan melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, Pasal 13, dan Pasal 18 ayat (1) dapat dikenakan sanksi administrasi 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 dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - h. pemberhentian dengan tidak hormat.

(2)Mekanisme.....

(2) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB X
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 45

Paling lama 6 (enam) bulan sejak Peraturan Bupati ini mulai berlaku Perangkat Daerah, Nagari dan Badan Usaha Milik Daerah dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik menyesuaikan dengan Peraturan Bupati ini.

Pasal 46

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Pelayanan Publik Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Datar (Berita Daerah Kabupaten Tanah Datar Tahun 2010 Nomor 29 Seri E) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 47

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Tanah Datar.

Ditetapkan di Batusangkar,
Pada tanggal, 20 Oktober 2017

BUPATI TANAH DATAR,

ttd

IRDINANSYAH TARMIZI

Diundagkan di Batusangkar
Pada tanggal : 20 Oktober 2017

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TANAH DATAR,

ttd

HARDIMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN TANAH DATAR TAHUN 2017 NOMOR 41

