SALINAN

BUPATI BARITO UTARA
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

PERATURAN BUPATI BARITO UTARA
NOMOR 28 TAHUN 2026

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BARITO UTARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BARITO UTARA,

Menimbang : a. bahwa dalam perkembangan kehidupan masyarakat, tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan profesional semakin meningkat, sehingga untuk membangun kepercayaan masyarakat serta memenuhi harapan dan kebutuhan warga, diperlukan pengaturan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat di Kabupaten Barito Utara;

b. bahwa berdasarkan pengalaman penyelenggaraan pelayanan publik selama ini serta untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara, tanggung jawab pemerintah daerah, dan mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang, diperlukan pengaturan yang komprehensif guna menjamin penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkelanjutan;

c. bahwa untuk melaksanakan kewajiban pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan pengaturan guna menjamin kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik;

d. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Utara;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820),

sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
8. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
9. 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);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
13. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 57 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Kalimantan Tengah (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2013 Nomor 57);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Barito Utara Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Barito Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Barito Utara Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Barito Utara Nomor 6) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Barito Utara Nomor 6 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Barito Utara Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Barito Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Barito Utara Tahun 2024 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Barito Utara Nomor 6);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BARITO UTARA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Barito Utara.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
3. Bupati adalah Bupati Barito Utara.

4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Barito Utara.
5. Perangkat Daerah adalah organisasi atau lembaga pada Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan di Daerah.
6. Badan Usaha Milik Daerah adalah Badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan Masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
9. Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
10. Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat baik berupa perizinan maupun non perizinan.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah Daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
12. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan yang melaksanakan pelayanan publik.
13. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Utara yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
14. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
15. 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.
16. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik perorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan pelayanan publik.
17. 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 ukur.
18. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

19. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian pelayanan publik yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada Masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
20. Sistem Pelayanan Terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan kontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya.
21. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola Pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
22. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik selanjutnya disebut pengelolaan adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola Pengaduan Masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
23. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahanan yang termasuk diselenggarakan oleh 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.

Pasal 2

Peraturan Bupati tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara Penyelenggara dan Masyarakat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 3

Peraturan tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk:

a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
b. terwujud sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
c. terpenuhinya penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

a. kepentingan umum;

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

Pasal 5

(1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:
   a. pelayanan barang publik;
   b. pelayanan jasa publik; dan
   c. pelayanan administratif.

(2) Ruang lingkup Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
   a. pendidikan;
   b. pengajaran;
   c. komunikasi dan informasi;
   d. lingkungan hidup;
   e. kesehatan;
   f. jaminan sosial;
   g. energi;
   h. keuangan;
   i. perhubungan;
   j. sumber daya alam;
   k. pariwisata; dan
   l. sektor strategis lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

(3) Pelayanan Barang Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
   a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah;
   b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
   c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaan tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber

dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

(4) Pelayanan Jasa Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah;

b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan

c. penyediaan jasa publik yang pembiayaan tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan tetapi ketersediannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

(5) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan Pelayanan Publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik.

(6) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(7) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh Daerah dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda Masyarakat; dan

b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh Daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB II
PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pembina, Penanggung Jawab dan Penyelenggara

Pasal 6

(1) Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik, ditetapkan:

a. pembina;

b. penanggung jawab; dan

c. penyelenggara.

(2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Bupati.

(3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.

(4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik masing-masing kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Gubernur.

Pasal 7

(1) Penanggung jawab merupakan Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh pembina.

(2) Penanggung jawab mempunyai tugas:

a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah sesuai Standar Pelayanan;

b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan

c. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang bersangkutan kepada Pembina.

Pasal 8

Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) mempunyai tugas:

a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah sesuai Standar Pelayanan;

b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan

c. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang bersangkutan kepada Pembina.

Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara

Pasal 9

(1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah.

(2) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), minimal meliputi:

a. pelaksanaan pelayanan;

b. pengelolaan Pengaduan Masyarakat;

c. pengelolaan informasi;

d. pengawasan internal;

e. penyuluhan kepada Masyarakat; dan

f. pelayanan konsultasi.

(3) Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga
Evaluasi dan Pengelolaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 10

(1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan Perangkat Daerah yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.

(2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.

(3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas-asas Pelayanan Publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

(1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.

(3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal Penyelanggara Pelayanan Publik.

(4) Ketentuan mengenai pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan pemberian hukuman sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat
Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 12

(1) Dalam rangka meningkatkan efesiensi pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara.

(2) Kerja sama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.

(3) Dalam hal penyelenggara yang dimiliki lingkup kewenangan dan tugas Pelayanan Publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.

(4) Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasrkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima
Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 13

(1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagiam tugas Penyelenggara Pelayanan Publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:

a. kerja sama Penyelenggara Pelayanan Publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan Standar Pelayanan;

b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada Masyarakat;

c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama bidang tertentu berada pada mitra kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada penyelenggara dan harus dicantumkan oleh penyelenggara;

d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui Masyarakat; dan

e. penyelenggara dan mitra kerja sama wajib mencantumkan alamat tempat panduan dan sarana untuk menampung keluhan Masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat *short mesage service (sms),* laman *(website),* pos-el *(Email),* dan kotak Pengaduan.

(2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

(3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi Masyarakat.

BAB III
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban bagi Penyelenggara

Pasal 14

Penyelenggara memiliki hak:

a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;

b. melakukan kerja sama;

c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan Pelayanan Publik;

d. melakukan pembelaan terhadap Pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan

e. menolak permintaan layanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 15

Penyelenggara berkewajiban:

a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
b. menyusun, menetapkan dan memublikasikan Maklumat Pelayanan;
c. menempatkan pelaksanaan yang kompeten;
d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas Penyelenggara Pelayanan Publik;
f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
g. berpatisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Pelayanan Publik;
h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
i. membantu Masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik;
k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Hak, Kewajiban, dan Larangan Pelaksana

Pasal 16

Pelaksana memiliki hak:

a. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan Standar Pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
c. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap Pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
d. menolak permintaan layanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 17

Pelaksana berkewajiban:

a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
b. bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

c. memenuhi panggilan untuk dihadir 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;

d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan; dan

e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 18

Pelaksana dilarang:

a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana 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 ketentuan peraturan perundang-undangan;

c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;

d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan

e. melanggar asas-asas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat

Pasal 19

Masyarakat berhak:

a. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan;

b. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;

c. mendapat tanggapan terhadap Pengaduan yang diajukan;

d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;

e. memberikan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;

f. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;

g. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan Ombudsman;

h. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan Ombudsman; dan

i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 20

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 Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB IV
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 21

(1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan.

(2) Dalam menyusun dan menentapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait.

(3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

(4) Pengikutsertaan Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

(5) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 22

(1) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2), terdiri dari wakil :

   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 dan/atau lembaga swadaya Masyarakat.

(2) Penetapan wakil Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beserta jumlahnya, ditentukan oleh penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian dibidang pelayanan yang bersangkutan.

Pasal 23

Komponen Standar Pelayanan minimal meliputi :

a. dasar hukum;

b. persyaratan;

c. sistem, mekanisme dan prosedur;

d. jangka waktu penyelesaian;

e. biaya/tarif;

f. produk pelayanan

g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;

h. kompetensi pelaksana;

i. pengawas internal;

j. penanganan Pengaduan, sarana, masukan;

k. jumlah pelaksana;

l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayaan;

m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan

n. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 24

Dalam hal penyusunan Standar Pelayanan publik wajib memperhatikan standar pelayanan minimal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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 sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 23 dan pasal 24.

(2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketiga
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 26

(1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi.

(2) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari penyelenggara setiap tingkatan.

(3) Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi:

a. profil penyelenggara;

b. profil pelaksana;

c. standar pelayanan;

d. maklumat pelayanan;

e. pengelola Pengaduan; dan

f. penilaian kinerja.

(4) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada Masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Pasal 27

Dokumen, akta dan sejenisnya yang berupa produk elektronik dan nonelektronik dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat
Sistem Pelayanan

Pasal 28

(1) Untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk Pelayanan Publik, dapat dilakukan penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu.

(2) Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegritasi dalam satu tempat melalui sistem pelayanan satu pintu atau satu atap.

Pasal 29

Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (2) diselenggarakan dengan tujuan:

a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada Masyarakat;

b. mempercepat dan mempersingkat proses pelayanan;

c. mewujudkan pelayanan yang mudah, murah, efektif dan efisien, transparan, akuntabel, dan berintegritas; dan

d. memberikan akses yang mudah dan luas bagi Masyarakat untuk memperoleh Pelayanan Publik.

Pasal 30

Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (2) diselenggarakan dengan prinsip:

a. keterpaduan dan keselarasan;

b. ekonomis;

c. integrasi;

d. efektivitas dan efisiensi;

e. transparansi;

f. akuntabilitas;

g. aksesibilitas;

h. pendelegasian atau pelimpahan kewenangan; dan

i. kepuasan pengguna.

Pasal 31

(1) Sistem Pelayanan Terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.

(2) Sistem Pelayanan Terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu.

(3) Sistem Pelayanan Terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 32

Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2), dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Pasal 33

(1) Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2), dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan sebagian wewenang dari Bupati kepada pimpinan perangkat Daerah penyelenggara Sistem Pelayanan Terpadu atau pimpinan korporasi kepada pimpinan satuan kerja penyelenggara Sistem Pelayanan Terpadu.

(2) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan melalui Keputusan Bupati atau pimpinan korporasi sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 34

(1) Penyelenggara Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/satuan kerja terkait, terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan.

(2) Penyelenggara Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

(3) Laporan perkembangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Bupati.

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

Pasal 35

(1) Penyelenggaraan dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab 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 Publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.

(3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dan pelaksana.

(4) Atas laporan analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 36

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mengakibatkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukkannya.

Pasal 37

(1) Saham penyelenggara yang berbentuk Badan Usaha Milik Daerah yang berkaitan dengan Pelayanan Publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apa pun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi hilangnsnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

(2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

Pasal 38

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

(2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan Pelayanan Publik.

(3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat

penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat Pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service* (*sms*)), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak Pengaduan.

(4) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

(5) Dalam hal penyelenggara dan pelaksana tidak melakukan kewajiban yang dikarenakan keadaan kahar/*force majeure* maka hal tersebut tidak dikategorikan sebagai kelalaian.

Bagian Keenam
Pelayanan Khusus

Pasal 39

(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.

(3) Pelayanan khusus yang dimaksud pada ayat (1) diberikan kepada penyandang disabilitas atau orang dengan kebutuhan khusus.

Pasal 40

(1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan Standar Pelayanan serta peraturan perundang-undangan.

(2) Pelayanan berjenjang sebagai dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok Masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan Masyarakat.

(3) Ketentuan mengenai proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Ketujuh
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 41

(1) Biaya/tarif Pelayanan Publik pada dasarkan merupakan tanggung jawab Daerah dan/atau Masyarakat.

(2) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Daerah apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.

(3) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima Pelayanan Publik.

(4) Penentuan biaya/tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 42

(1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.

(2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil Pelayanan Publik.

Pasal 43

(1) Dalam hal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh institusi penyelenggara Daerah yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan, Daerah wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

(2) Korporasi dan/atau badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

(3) Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan Pelayanan Publik.

Bagian Kedelapan
Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 44

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut:

a. adil dan tidak diskriminatif;

b. cermat;

c. santun dan ramah;

d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;

e. profesional;

f. tidak mempersulit;

g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;

h. menjunjung tinggi nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;

i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;

k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;

l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan Masyarakat;

m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;

n. sesuai kepantasan; dan

o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kesembilan
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 45

(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.

Bagian Kesepuluh
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 46

(1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana Pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan Pengaduan.

(2) Penyelenggara berkewajiban mengelola Pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan rekomendasi Ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam batas waktu tertentu.

(3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

(4) Penyelenggara berkewajiban mengelola Pengaduan dari Masyarakat melalui sistem yang terintegrasi di dalam kanal resmi SP4N-LAPOR!.

(5) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola Pengaduan serta sarana Pengaduan yang disediakan.

Pasal 47

(1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan Pengaduan dari penerima pelayanan.

(2) Mekanisme pengelolaan Pengaduan dari penerima pelayanan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.

(3) Materi dan mekanisme pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.

(4) Materi pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) minimal 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 pihak terkait;

h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan Pengaduan;

i. dokumentasi dan statistik pengelolaan Pengaduan; dan

j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana Pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Kesebelas
Penilaian Kinerja

Pasal 48

(1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.

(2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarakan Standar Pelayanan.

BAB V
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 49

(1) Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dimulai sejak penyusunan Standar Pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.

(2) Peran serta Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban Masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.

(3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan Pelayanan Publik.

(4) Tata cara pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

BAB VI
PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Pengaduan

Pasal 50

(1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara secara langsung maupun kanal resmi di dalam SP4N-LAPOR!, Ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

(2) Masyarakat yang melakukan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.

(3) 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.

Pasal 51

(1) Atasan Satuan Kerja Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 ayat (3) huruf a.

(2) Atasan pelaksana menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 ayat (3) huruf b.

(3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan Pengaduan Masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 52

(1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.

(2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak Pengadu menerima pelayanan.

(3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:

a. nama dan alamat lengkap;

b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;

c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan

d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

(4) Pengadu dapat memasukan tuntunan ganti rugi dalam surat Pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

(5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas Pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 53

(1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung Pengaduannya.

(2) Dalam hal Pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan Pengaduan dari Penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 54

(1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima Pengaduan.

(2) Tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal memuat:

a. identitas Pengadu secara lengkap;

b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;

c. tempat dan waktu penerima Pengaduan; dan

d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima Pengaduan.

(3) Penyelenggara wajib menanggapi Pengaduan Masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak Pengaduan diterima yang minimal berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (3).

(4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, Pengadu melengkapi materi aduannya paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara.

(5) Dalam hal berkas Pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Pengadu dianggap mencabut Pengaduannya.

Pasal 55

(1) Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan pelaksana.

(2) Pengaduan terhadap Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf a dan huruf b, ayat (4) huruf a dan huruf b, serta ayat (7) huruf a ditujukan kepada Atasan Satuan Kerja Penyelenggara.

(3) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf c, ayat (4) huruf c, dan ayat (7) huruf b ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

Bagian Kedua
Penyelesaian Pengaduan Oleh Penyelenggara
Pelayanan Publik

Pasal 56

(1) Penyelenggara wajib memeriksa Pengaduan dari Masyarakat baik yang secara langsung maupun kanal resmi di dalam SP4N-LAPOR! mengenai Pelayanan Publik yang diselenggarakannya.

(2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku bagi Penyelenggara.

Pasal 57

(1) Dalam memeriksa materi Pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.

(2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons Pengaduan.

(3) Dalam hal Pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan Pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.

(4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak Pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

Pasal 58

(1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.

(2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 59

(1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan Pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas Pengaduan dinyatakan lengkap.

(2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak Pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.

(3) Dalam hal Pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.

(4) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.

(5) Tata cara dan mekanisme tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

(6) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada Pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

Bagian Ketiga
Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Pasal 60

Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.

Pasal 61

(1) Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, Masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap Penyelenggara ke pengadilan.

(2) Pengajuan gugatan terhadap Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan Ombudsman dan/atau Penyelenggara.

(3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 62

(1) Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, Masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang.

(2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan keputusan Ombudsman dan/atau Penyelenggara.

BAB VII
KETENTUAN SANKSI

Pasal 63

Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan yang telah ditetapkan, dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 64

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Barito Utara.

Ditetapkan di Muara Teweh
pada tanggal 25 November 2026

BUPATI BARITO UTARA

TTD

SHALAHUDDIN

Diundangkan di Muara Teweh
pada tanggal 25 November 2026

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BARITO UTARA,

TTD

MUHLIS

KEPALA BAGIAN HUKUM,

MARDHA FATHIAH, SH
NIP. 19830218 200604 2 007

BERITA DAERAH KABUPATEN BARITO UTARA TAHUN 2026 NOMOR 28