



BUPATI BLORA

PROVINSI JAWA TENGAH

RANCANGAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN BLORA  
NOMOR       TAHUN 2019

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA BUPATI BLORA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam mendekatkan layanan publik kepada masyarakat agar terwujud kesejahteraan masyarakat;
  - b. bahwa partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu ditingkatkan sehingga mampu menjadi kontrol publik atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan Pemerintah Daerah;
  - c. bahwa berdasarkan Pasal 20 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menyusun standar pelayanan publik di daerah dan berdasarkan Pasal 344 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik.

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 ;
  2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah);
  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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. 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 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BLORA

dan

BUPATI BLORA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Blora.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Blora.
3. Bupati adalah Bupati Blora.

4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Blora.
5. 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.
6. 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.
7. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
8. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah pada Pemerintah Daerah.
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 tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
11. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
12. Produk pelayanan publik adalah jenis pelayanan yang dihasilkan penyelenggara dalam akhir proses penyelenggaraan pelayanan publik.
13. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah yang selanjutnya disingkat IKM ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
14. Komisi Pelayanan Publik adalah lembaga yang bersifat independen yang berfungsi menerima pengaduan dan mengadakan verifikasi, pemeriksaan serta penyelesaian sengketa pelayanan publik.
15. Sistem informasi Pelayanan Publik 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 ataupun elektronik.
16. Pengaduan adalah keluhan yang disampaikan Penerima pelayanan publik kepada Penyelenggara akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

17. Pengadu adalah orang, kelompok orang, atau badan yang melakukan pengaduan.
18. Pengelolaan Pengaduan adalah upaya tindak lanjut atas pengaduan dalam rangka penyelesaian sengketa pelayanan publik.
19. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima pelayanan publik dengan penyelenggara akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
20. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.
21. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis jasa yang dibutuhkan oleh publik.
22. Pelayanan Administrasi yaitu merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
23. Mediasi adalah penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
24. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.
25. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
26. Prosedur Kerja adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses pelayanan yang meliputi apa yang harus dilakukan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

## BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN ASAS

### Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

#### Pasal 2

Peraturan Daerah tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik.

### Pasal 3

Tujuan Pelayanan Publik adalah :

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

### Bagian Kedua Asas

### Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- 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.

### BAB III RUANG LINGKUP

### Pasal 5

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik mencakup urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah, baik urusan wajib maupun urusan pilihan.
- (2) Ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administratif.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau 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 negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya 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 negara dan/atau daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b meliputi:
- a. penyediaan jasa publik oleh pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau 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 pembiayaannya 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 Negara dan/atau daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ) huruf c meliputi:
- a. tindakan administratif pemerintah daerah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
  - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

#### BAB IV PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu Pembina, Penanggung Jawab dan Pimpinan

##### Pasal 6

- (1) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan pembinaan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, BUMD dan Swasta.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab, dan menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban.

## Pasal 7

- (1) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Daerah adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik dilingkungan BUMD adalah Direktur Utama.
- (3) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik dilingkungan Swasta adalah Pemimpin Lembaga.
- (4) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud ayat (1), (2), dan (3) mempunyai tugas :
  - a. menyusun kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik;
  - c. melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - d. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

## Pasal 8

- (1) Pimpinan penyelenggara adalah pimpinan perangkat daerah yang melaksanakan secara langsung pelayanan publik.
- (2) Pimpinan penyelenggara dilingkungan pemerintah daerah adalah Kepala Perangkat Daerah (PD).
- (3) Pimpinan penyelenggara dilingkungan BUMD adalah Direktur BUMD.
- (4) Pimpinan penyelenggara dilingkungan swasta adalah Direktur/Kepala bidang tertentu atau sebutan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (5) Pimpinan penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) mempunyai tugas :
  - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya;
  - b. mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap satuan unit kerja;
  - c. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - d. melaporkan kepada penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik.

## Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

## Pasal 9

- (1) Organisasi penyelenggara pelayanan publik meliputi:
  - a. Institusi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah;
  - b. BUMD; dan
  - c. Swasta.
- (2) Organisasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (1) menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;

- d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (4) Pembina, Penanggungjawab, Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Pasal 10

- (1) Pimpinan penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi secara rutin, mingguan, bulanan dan tahunan yang berkelanjutan dan akseleratif terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasinya.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pimpinan penyelenggara melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana, sarana, dan prasarana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada IKM dan/atau metode evaluasi kinerja lainnya dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi penyelenggara sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Pasal 11

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik dan tanggung jawab berdasarkan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh Penyelenggara.

### Bagian Ketiga Hubungan Antar Penyelenggara

#### Pasal 12

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas 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 memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.



Bagian Keempat  
Kerjasama Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 13

- (1) Penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan kerjasama dengan Pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian pelayanan publik.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk peningkatan pelayanan publik dan tidak boleh menambah beban bagi masyarakat, memperpanjang waktu serta mempersulit akses pelayanan publik.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan:
  - a. perjanjian kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
  - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama kepada masyarakat;
  - c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada 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 pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat *short message service* (sms), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (4) Selain kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB V  
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu  
Hak, Kewajiban, dan Larangan Penyelenggara

Pasal 14

- (1) Penyelenggara berhak:
  - 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;
  - e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - f. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti.
- (2) Setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Ketentuan mengenai tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Bupati.

## Pasal 15

Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan ;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang- undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- j. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
- k. 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;
- l. melakukan pengelolaan pengaduan dari penerima layanan sesuai tata cara yang berlaku;
- m. memberi petunjuk dan informasi kepada masyarakat tentang prosedur, tempat, waktu penyelesaian, besar biaya retribusi atau pajak, dan pelaksana yang mempunyai jabatan, tugas dan fungsi yang berhubungan langsung dengan permohonan pelayanan publik; dan/atau
- n. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya.

## Pasal 16

- (1) Penyelenggara dilarang memberikan izin kepada pihak tertentu untuk menggunakan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik tersebut tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.
- (2) Pengalihan dan atau pengubahan fungsi peruntukan setiap sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang sebelumnya menurut ketentuan peraturan perundang- undangan merupakan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik, dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## Bagian Kedua

### Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

## Pasal 17

(1) Pelaksana berhak :

- a. mendapatkan perlindungan dan pembelaan dari penyelenggara terhadap pengaduan dan tuntutan sampai ada putusan hukum tetap;

- b. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti;
  - c. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan;
  - d. melakukan konsultasi dengan pimpinan penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan.
- (2) Setiap pelaksana pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Ketentuan mengenai tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Bupati.

#### Pasal 18

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. 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;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

#### Pasal 19

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris dan/atau pengurus organisasi usaha, bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan pemerintah daerah dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban kecuali atas ijin pimpinan penyelenggara;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan pimpinan penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. menjanjikan, mempromosikan dan melaksanakan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan
- g. memungut dan/ atau menerima imbalan atas layanan yang diberikan diluar ketentuan yang berlaku.

### Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban Masyarakat

#### Pasal 20

- (1) Masyarakat berhak :
- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan;

- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapya tentang sistem, tata cara, prosedur dalam pelayanan publik dan sistem perencanaan dan pembangunan Kabupaten;
  - c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan Publik;
  - d. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik kepada penyelenggara;
  - e. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
  - f. memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
  - g. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara dan/atau Komisi Pelayanan Publik untuk mendapatkan penyelesaian, apabila terjadi penyimpangan Standar Pelayanan Publik dan/atau tidak memperbaiki pelayanan;
  - h. mendapatkan tanggapan dan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai tata cara yang berlaku;
  - i. mendapatkan advokasi dan perlindungan, dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik;
  - j. mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian sengketa pelayanan publik;
  - k. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
  - l. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; dan
  - m. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Mekanisme penyampaian hak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

## Pasal 21

Masyarakat berkewajiban :

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

## BAB VI

### PRINSIP DAN TATA CARA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu

#### Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

## Pasal 22

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah:

- a. kesederhanaan prosedur;
- b. kejelasan;
- c. kepastian dan ketepatan waktu;
- d. akurasi;
- e. kemudahan akses;

- f. kejujuran;
- g. kecermatan;
- h. kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan;
- i. keamanan dan kenyamanan; dan
- j. kesadaran sebagai pelayan.

Bagian Kedua  
Tata Cara Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 23

- (1) IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat
- (2) IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- (3) Hasil evaluasi kinerja bulanan dan tahunan yang didasarkan pada IKM wajib dilaporkan kepada Bupati melalui pejabat yang ditunjuk.
- (4) Ketentuan mengenai Jenis dan Sifat Pelayanan Publik yang diselenggarakan menurut tata cara yang ditetapkan dalam standar pelayanan dan mengacu pada IKM, diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Pasal 24

- (1) Dalam rangka efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik terhadap pemberian pelayanan yang meliputi berbagai jenis pelayanan dapat dilakukan melalui pelayanan terpadu.
- (2) Untuk memberikan pelayanan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu diselenggarakan melalui pelayanan terpadu pada satu atap.
- (3) Untuk memberikan pelayanan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan dan memiliki keterkaitan proses diselenggarakan melalui pelayanan terpadu satu pintu.

Pasal 25

- (1) Indeks kepuasan publik disusun dan diolah oleh Penyelenggara melalui survey kepada masyarakat secara periodik berdasarkan standar pelayanan.
- (2) Unsur indeks kepuasan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi: ketepatan waktu pelayanan, kemudahan pelayanan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan serta kepastian biaya.

Bagian Ketiga  
Standar Pelayanan

Paragraf 1  
Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 26

Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan.

Pasal 27

Standar pelayanan disusun oleh Penyelenggara sesuai dengan jenis dan sifat pelayanan publik yang paling sedikit meliputi:

- a. dasar hukum, yaitu adanya peraturan yang menjadi dasar diselenggarakannya Pelayanan Publik oleh Penyelenggara.
- b. persyaratan yaitu adanya kejelasan baik persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu adanya kejelasan tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk tata cara pengaduan yang kesemuanya dibakukan dan dipublikasikan secara luas oleh Penyelenggara;
- d. jangka waktu penyelesaian, yaitu adanya kejelasan mengenai waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan dari setiap pelayanan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara;
- e. biaya/ tarif dan rinciannya, yaitu adanya kejelasan mengenai besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan termasuk keringanan biaya bagi masyarakat tidak mampu, yang kesemuanya dipublikasikan secara luas; dan
- f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan: yaitu adanya kejelasan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran, dan masukan beserta tindak lanjutnya yang dipublikasikan secara luas.

Pasal 28

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

Pasal 29

Penyelenggara dan Masyarakat wajib menggunakan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Keempat  
Pelayanan Khusus

Pasal 30

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain:
  - a. penyandang cacat;
  - b. lanjut usia;
  - c. wanita hamil;
  - d. anak-anak; dan
  - e. korban bencana.
- (3) Sarana dan/atau prasarana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Kelima  
Koordinasi

Pasal 31

- (1) Bupati melakukan koordinasi dengan Penyelenggara Pelayanan Publik Badan Usaha Milik Negara dan Instansi Vertikal Pemerintah lainnya yang berkedudukan di Daerah untuk saling berkoordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- (2) Dalam rangka koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dibentuk struktur oleh lembaga terkait untuk mengatur hubungan tersebut.

Bagian Keenam  
Maklumat Pelayanan

Pasal 32

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27.

Bagian Ketujuh  
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi pelayanan publik.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (3) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik paling sedikit meliputi :
  - a. profil penyelenggara;

- b. profil pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

## Bagian Kedelapan Pengelolaan Sarana dan Prasarana

### Pasal 34

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana mengelola sarana dan prasarana pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana dan/atau prasarana Pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara dan Pelaksana memberikan laporan kepada penanggung jawab mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan/atau prasarana pelayanan publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.

### Pasal 35

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

## BAB VII PERILAKU DAN ETIKA PELAKSANA DALAM PELAYANAN

### Pasal 36

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut- larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. merahasiakan 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. memberikan informasi yang benar dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak meyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;



- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

## BAB VIII PENGAWASAN

### Pasal 37

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara internal dan eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
  - a. atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi; dan
  - b. pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh :
  - a. masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - b. Komisi Pelayanan Publik;
  - c. DPRD; dan
  - d. Ombudsman.

## BAB IX PEMBIAYAAN

### Pasal 38

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada negara apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya Pelayanan publik selain 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 (3) ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
- (5) Penentuan biaya Pelayanan Publik bagi penyelenggara pelayanan publik yang menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
- (6) Penentuan biaya Pelayanan Publik bagi penyelenggara pelayanan publik swasta sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.

### Pasal 39

- (1) Biaya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah harus ditetapkan dengan persetujuan DPRD, kecuali instansi yang sudah menerapkan sistem Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.

- (2) Biaya pelayanan publik yang diselenggarakan BUMD dan Swasta harus ditetapkan Pimpinan Penyelenggara pelayanan publik serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (3) Penyelenggara Pelayanan publik pada pemerintah daerah tidak diperbolehkan mengubah biaya pelayanan publik, selain yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini.
- (4) Perubahan biaya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BUMD dan Swasta wajib dipublikasikan kepada masyarakat selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari sebelum diberlakukan.

#### Pasal 40

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Penyelenggara dilarang menggunakan alokasi anggaran bagi pelayanan publik untuk membiayai kegiatan di luar penyelenggaraan pelayanan publik.

### BAB X PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA

#### Pasal 41

- (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 dan DPRD.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

#### Pasal 42

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit 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 penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

## BAB XI PERAN SERTA MASYARAKAT

### Bagian Kesatu Umum

#### Pasal 43

- (1) Peran serta masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk:
  - a. kerjasama;
  - b. pemenuhan hak masyarakat; dan
  - c. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.

### Bagian Kedua Kerjasama Pasal 44

Kerjasama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) huruf a diwujudkan melalui pemenuhan kewajiban oleh masyarakat dalam bentuk:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. menjaga terpeliharanya sarana, parasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik; dan
- c. berperan serta secara aktif terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## BAB XII SANKSI ADMINISTRASI

#### Pasal 45

- (1) Setiap orang dan/atau korporasi yang melanggar ketentuan Pasal 15, Pasal 16, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 26, Pasal 30, Pasal 32, Pasal 33 Ayat (3), Pasal 36 dikenakan sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a. teguran lisan;
  - b. teguran tertulis;
  - c. penghentian sementara kegiatan;
  - d. penghentian tetap kegiatan;
  - e. pencabutan sementara izin;
  - f. pencabutan tetap izin;
  - g. denda administratif; dan/atau
  - h. sanksi administratif lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

BABXIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 46

Peraturan Bupati sebagai peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lama 2 (dua) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 47

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Blora  
pada tanggal

BUPATI BLORA,

DJOKO NUGROHO

Diundangkan di Blora  
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BLORA,

KOMANG GEDE IRAWADI

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BLORA TAHUN 2019 NOMOR .....

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN BLORA PROVINSI JAWA TENGAH:  
(..... /2019)

PENJELASAN  
ATAS  
RANCANGAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN BLORA  
NOMOR      TAHUN 2019  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Dalam era otonomi, pemerintahan daerah diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Hal ini dilakukan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, dan keadilan.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan dalam era globalisasi memerlukan sistem pelayanan publik yang berkualitas, sederhana, murah dan cepat serta menjamin kepastian hukum yang dikelola sesuai prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunannasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) dan demokratis. Pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik ini merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Blora berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik yang merupakan hak dan kebutuhan setiap warga masyarakat dan penduduk melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil atas pelayanan barang publik, jasa publik, dan administratif. Penyelenggaraan Pelayanan Publik tersebut dewasa ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat, untuk itu diperlukan peningkatan kualitas dan strukturnya agar mampu memenuhi tuntutan masyarakat.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu ada pengaturan hukum yang mendukungnya. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka perlu diatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan yang diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Peraturan Daerah ini merupakan salah satu dasar yang kuat bagi masyarakat untuk berpartisipasi dan merupakan landasan bagi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). Dengan terbentuknya aturan yang jelas mengenai pelayanan publik akan memudahkan kontrol masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dalam memperbaiki kinerjanya.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup Jelas

### Pasal 2

Cukup jelas

### Pasal 3

Cukup Jelas

### Pasal 4

#### Huruf a

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan

#### Huruf b

Jaminan terwujud nya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

#### Huruf c

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

#### Huruf d

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

#### Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

#### Huruf f

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

#### Huruf g

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

#### Huruf h

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

#### Huruf i

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

#### Huruf k

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

#### Huruf l

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

### Pasal 5

#### Ayat (1)

Cukup Jelas

#### Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah daerah dengan menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut.

Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (public service obligation), sebagai contoh yaitu air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum.

Huruf c

Misi negara dan/atau daerah adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh:

1. kebijakan menugaskan PT (Persero) Pertamina dalam menyalurkan bahan bakar minyak jenis premium dengan harga yang sama untuk eceran di seluruh Indonesia;
2. kebijakan memberikan subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi;
3. kebijakan memberantas atau mengurangi penyakit gondok yang dilakukan melalui pemberian yodium pada setiap garam (di luar garam industri);
4. kebijakan menjamin harga jual gabah di tingkat petani melalui penetapan harga pembelian gabah yang dibeli oleh Perum Badan Usaha Logistik;
5. kebijakan pengamanan cadangan pangan melalui pengamanan harga pangan pokok, pengelolaan cadangan dan distribusi pangan kepada golongan masyarakat tertentu; dan
6. kebijakan pengadaan tabung gas tiga kilo gram untuk kelompok masyarakat tertentu dalam rangka konversi minyak tanah ke gas.

Ayat (4)

Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, dan sekolah menengah atas serta pendidikan non formal), pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan (lampu lalu lintas), pelayanan keamanan (jasa kepolisian), dan pelayanan pasar.

Huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (public service obligation), sebagai contoh: jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum.

Huruf c

Misi negara dan/atau daerah adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh:

1. jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin oleh rumah sakit swasta;
2. jasa penyelenggaraan pendidikan oleh pihak swasta harus mengikuti ketentuan penyelenggaraan pendidikan nasional;
3. jasa pelayanan angkutan bus antarkota atau dalam kota, rute dan tarifnya ditentukan oleh pemerintah;
4. jasa pelayanan angkutan udara kelas ekonomi, tarif batas atasnya ditetapkan oleh pemerintah;
5. jasa pendirian panti-panti sosial; dan
6. jasa pelayanan keamanan.

Ayat (5)

Huruf a

Tindakan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah.

Huruf b

Tindakan administratif nonpemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah, antara lain urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industri, dan pengelolaan kegiatan sosial.

Pasal 6

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Pemimpin lembaga adalah direktur/kepala, atau sebutan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas



- Ayat (3)
  - Cukup Jelas
- Ayat (4)
  - Cukup jelas
- Ayat (5)
  - Cukup jelas
- Pasal 9
  - Ayat (1)
    - Cukup jelas
  - Ayat (2)
    - Cukup jelas
  - Ayat (3)
    - Cukup Jelas
  - Ayat (4)
    - Cukup Jelas
- Pasal 10
  - Ayat (1)
    - Cukup jelas
  - Ayat (2)
    - Cukup jelas
  - Ayat (3)
    - Cukup Jelas
- Pasal 11
  - Ayat (1)
    - Cukup jelas
  - Ayat (2)
    - Cukup jelas
  - Ayat (3)
    - Cukup Jelas
  - Ayat (4)
    - Cukup Jelas
- Pasal 12
  - Ayat (1)
    - Cukup jelas
  - Ayat (2)
    - Cukup jelas
  - Ayat (3)
    - Cukup jelas
- Pasal 13
  - Ayat (1)
    - Pihak lain adalah pihak diluar instansi Pemerintah Daerah yang bekerja sama dengan Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.
  - Ayat (2)
    - Cukup jelas
  - Ayat (3)
    - Cukup jelas
  - Ayat (4)
    - Cukup jelas
- Pasal 14
  - Ayat (1)
    - Cukup jelas
  - Ayat (2)
    - Cukup jelas
  - Ayat (3)
    - Cukup Jelas

Pasal 15  
Cukup jelas

Pasal 16  
Ayat (1)  
Cukup jelas  
Ayat (2)  
Cukup jelas

Pasal 17  
Ayat (1)  
Cukup jelas  
Ayat (2)  
Cukup jelas  
Ayat (3)  
Cukup Jelas

Pasal 18  
Cukup jelas

Pasal 19  
Cukup jelas

Pasal 20  
Ayat (1)  
Cukup jelas  
Ayat (2)  
Cukup jelas

Pasal 21  
Cukup jelas

Pasal 22  
Cukup jelas

Pasal 23  
Ayat (1)  
Cukup jelas  
Ayat (2)  
Cukup jelas  
Ayat (3)  
Cukup jelas  
Ayat (4)  
Cukup jelas

Pasal 24  
Ayat (1)  
Cukup jelas  
Ayat (2)  
Cukup jelas  
Ayat (3)  
Cukup jelas

Pasal 25  
Ayat (1)  
Cukup jelas  
Ayat (2)  
Cukup jelas

Pasal 26  
Cukup jelas

Pasal 27  
Huruf a  
Cukup jelas  
Huruf b  
Cukup jelas  
Huruf c  
Cukup jelas

Huruf d  
Cukup jelas  
Huruf e  
Cukup jelas  
Huruf f  
Cukup jelas  
Pasal 28  
Ayat (1)  
Cukup jelas  
Ayat (2)  
Cukup jelas  
Ayat (3)  
Cukup jelas  
Ayat (4)  
Cukup jelas  
Pasal 29  
Cukup jelas  
Pasal 30  
Ayat (1)  
Cukup jelas  
Ayat (2)  
Cukup jelas  
Ayat (3)  
Cukup jelas  
Pasal 31  
Ayat (1)  
Cukup jelas  
Ayat (2)  
Cukup jelas  
Pasal 32  
Cukup jelas  
Pasal 33  
Ayat (1)  
Cukup jelas  
Ayat (2)  
Cukup jelas  
Ayat (3)  
Cukup jelas  
Ayat (4)  
Cukup jelas  
Pasal 34  
Ayat (1)  
Cukup jelas  
Ayat (2)  
Cukup jelas  
Pasal 35  
Cukup jelas  
Pasal 36  
Cukup jelas  
Pasal 37  
Ayat (1)  
Cukup jelas  
Ayat (2)  
Cukup jelas  
Ayat (3)  
Cukup jelas

Pasal 38

- Ayat (1)  
Cukup jelas
- Ayat (2)  
Cukup jelas
- Ayat (3)  
Cukup jelas
- Ayat (4)  
Cukup jelas
- Ayat (5)  
Cukup jelas
- Ayat (6)  
Cukup jelas
- Ayat (7)  
Cukup jelas
- Ayat (8)  
Cukup jelas

Pasal 39

- Ayat (1)  
Cukup jelas
- Ayat (2)  
Cukup jelas
- Ayat (3)  
Cukup jelas
- Ayat (4)  
Cukup jelas

Pasal 40

- Ayat (1)  
Alokasi anggaran pelayanan publik dari Pemerintah Daerah disesuaikan dengan anggaran yang tersedia, sedangkan alokasi anggaran pelayanan publik oleh swasta sesuai sumber penerimaan yang sah.
- Ayat (2)  
Cukup jelas

Pasal 41

- Ayat (1)  
Cukup jelas
- Ayat (2)  
Cukup jelas
- Ayat (3)  
Cukup jelas
- Ayat (4)  
Cukup jelas

Pasal 42

- Ayat (1)  
Cukup jelas
- Ayat (2)  
Cukup jelas
- Ayat (3)  
Cukup jelas

Pasal 43

- Ayat (1)  
Cukup jelas
- Ayat (2)  
Cukup jelas

Pasal 44  
Huruf a  
Cukup jelas  
Huruf b  
Cukup jelas  
Huruf c  
Cukup jelas  
Pasal 45  
Ayat (1)  
Cukup jelas  
Ayat (2)  
Cukup jelas  
Ayat (3)  
Cukup jelas  
Pasal 46  
Cukup jelas  
Pasal 47  
Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BLORA NOMOR .....