



SALINAN

BUPATI KARANGANYAR
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR

NOMOR 5 TAHUN 2020

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KARANGANYAR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik serta menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan dan dapat memberi manfaat bagi masyarakat;
- b. bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan didukung dengan adanya kemajuan teknologi, maka Pemerintah Kabupaten Karanganyar dituntut untuk melakukan peningkatan dan perbaikan pelayanan publik sesuai dengan perkembangan teknologi informatika;
- c. bahwa untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta mempertegas hak dan kewajiban setiap warga masyarakat, korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi dasar pengaturan yang jelas;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan 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 Provinsi Jawa Tengah;
 3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
 5. 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);
 6. 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);

7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. 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);
9. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
10. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 250, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5594), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik

Indonesia Nomor 5149);

13. 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);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
17. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
18. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2016 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 67), sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 22 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2019 Nomor 22,

Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten
Karanganyar Nomor 113);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR
dan
BUPATI KARANGANYAR

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu
Pengertian

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Karanganyar.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Karanganyar.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
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. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
8. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan Pelayanan Publik.
9. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
10. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan 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.
11. 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.
12. Setiap Orang adalah orang perseorangan, kelompok orang, dan/atau badan hukum.

13. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
14. 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.
15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar.
16. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada Masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual maupun elektronik.
17. Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun nonelektronik.
18. Dokumentasi adalah pengumpulan, pengolahan, penyusunan dan pencatatan dokumen, data, gambar dan suara untuk bahan informasi publik.

19. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik.
20. *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 APBN dan/atau APBD.
21. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh *Ombudsman* sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh *Ombudsman*.
22. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antara para pihak yang diputus oleh *Ombudsman*.
23. Penilaian Kinerja adalah suatu proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan instrumen yang ditetapkan.
24. Indeks Pelayanan Publik adalah indeks yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik di lingkungan Kementerian, lembaga, dan Pemerintah daerah di Indonesia berdasarkan Aspek Kebijakan Pelayanan, Aspek Profesionalisme SDM, Aspek Sarana Prasarana, Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik, Aspek Konsultasi dan Pengaduan serta Aspek Inovasi.

25. 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.
26. Pengadu adalah setiap Orang yang dirugikan oleh Penyelenggara atau Pelaksana Pelayanan publik sebagai akibat tidak dilaksanakan kewajiban dan/atau dilanggarnya larangan atau pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
27. Konsultasi adalah mekanisme interaktif antara pemberi layanan dan pengguna layanan untuk menyelesaikan persoalan tertentu baik sebelum atau pada saat pelayanan diberikan.
28. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
29. Sistem Pelayanan Terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
30. Kode Etik Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kode Etik adalah aturan, norma, pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan, serta hak dan kewajiban yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh Kepala Penyelenggara dan Pelaksana Pelayanan Publik dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada pengguna layanan.

31. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.
32. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
33. Standar Pelayanan Minimal Desa yang selanjutnya disebut SPM Desa adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan yang merupakan urusan Desa yang berhak diperoleh setiap masyarakat Desa secara minimal.
34. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan BUMN/BUMD/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.
35. Penghargaan adalah pengakuan atau apresiasi atas prestasi Penyelenggara atau Pelaksana Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan secara adil dan objektif.
36. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang selanjutnya disingkat APBN adalah rencana keuangan tahunan Pemerintah Pusat yang ditetapkan dengan undang-undang.

37. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi yang selanjutnya disebut APBD Provinsi adalah rencana keuangan tahunan Daerah Provinsi Jawa Tengah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah.
38. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
39. Badan Usaha Milik Negara yang selanjutnya disingkat BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Negara.
40. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.

Bagian Kedua

Maksud, Tujuan, Asas, dan Ruang Lingkup

Pasal 2

- (1) Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara Masyarakat dan/atau penerima layanan publik dengan Penyelenggara dalam Pelayanan Publik.
- (2) Tujuan Pelayanan Publik adalah:
 - a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan Penyelenggara Pelayanan Publik di Daerah;
 - b. terwujudnya sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang layak dan baik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik di Daerah;
 - c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan

- d. terpenuhinya penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan berdasarkan asas:

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

Pasal 4

Ruang lingkup pengaturan dalam Peraturan Daerah ini, meliputi:

- a. ruang lingkup Pelayanan Publik;
- b. Pembina, Penanggung jawab, dan organisasi Penyelenggara;
- c. MPP;
- d. kerja sama Penyelenggara dan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa;
- e. hak, kewajiban, dan larangan;
- f. penyusunan, penetapan, maklumat, dan penerapan pelayanan;
- g. pemanfaatan teknologi informasi;
- h. pemantauan dan evaluasi;
- i. peran serta Masyarakat;
- j. pengawasan;
- k. penyelesaian pengaduan; dan

1. ketentuan sanksi.

BAB II

RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK

Pasal 5

Ruang lingkup pengaturan Pelayanan Publik, meliputi jenis:

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

Pasal 6

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a, meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi Pemerintah dan/atau Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN, APBD Provinsi, dan/atau APBD;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

(1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;

- 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 APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disediakan Pelayanan Berjenjang berdasarkan kelas pelayanan untuk memberikan pilihan kepada Masyarakat.
 - (3) Pelaksanaan Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib memperhatikan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda;

- b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan, serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.
- (3) Tindakan administratif oleh instansi Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan.
 - (4) Dokumen berupa perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan keputusan administrasi Pemerintah Daerah bersifat penetapan.
 - (5) Perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diselenggarakan melalui Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup dan rincian jenis Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7 diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB III

PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB, DAN ORGANISASI PENYELENGGARA

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggungjawab

Pasal 10

- (1) Bupati selaku pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penanggung jawab.

- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkewajiban melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada DPRD dan Gubernur Jawa Tengah.

Pasal 11

- (1) Penanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh pembina.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas sebagai berikut:
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap Perangkat Daerah;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.

Bagian Kedua

Organisasi Penyelenggara

Pasal 12

- (1) Perangkat Daerah beserta unit pelaksana teknis di lingkungannya dan BUMD merupakan Organisasi Penyelenggara.
- (2) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan Masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada Masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.

- (4) Kepala Perangkat Daerah dan Pimpinan BUMD, mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah dan BUMD sesuai standar pelayanan;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah dan BUMD yang bersangkutan kepada pembina.

BAB IV

MAL PELAYANAN PUBLIK

Pasal 13

- (1) Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman, dilakukan pengintegrasian Pelayanan Publik pada MPP.
- (2) MPP sebagaimana di maksud pada ayat (1), mempunyai tujuan sebagai berikut:
 - a. memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan; dan
 - b. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha.

Pasal 14

- (1) MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 diselenggarakan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (2) Ruang lingkup MPP, meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, dan Daerah, serta pelayanan BUMD/BUMD/ swasta.

Pasal 15

- (1) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) mengikutsertakan pelayanan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah lainnya, serta pelayanan BUMN/BUMD/swasta.
- (2) Bergabungnya pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah lainnya, BUMN/BUMD/swasta berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam Nota Kesepahaman.
- (3) Nota Kesepahaman sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditindaklanjuti dengan perjanjian kerja sama para pihak dalam rangka penggunaan dan pemanfaatan sumber daya, termasuk penggunaan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana dan/atau fasilitas yang ada.
- (4) Penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana dan/atau fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

Ketentuan lebih lanjut mengenai MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 sampai dengan Pasal 15 diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB V

KERJA SAMA PENYELENGGARA

Pasal 17

- (1) Kegiatan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar Penyelenggara.

- (2) 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.

Pasal 18

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain, dengan ketentuan sebagai berikut:
- a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
 - b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, 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 mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. Penyelenggara dan pihak lain harus 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.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berbadan hukum Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak membebani Masyarakat.

Pasal 19

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah dapat melakukan kerja sama dengan Pemerintah Desa.
- (2) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Tata cara kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

- (1) Dalam rangka pelaksanaan penugasan sebagian pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah kepada Desa dilakukan penyederhanaan Pelayanan Publik.
- (2) Pelaksanaan penugasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan penugasan sebagian pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah kepada Pemerintah Desa.
- (3) Penugasan kepada Pemerintah Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilaksanakan dengan memperhatikan:
 - a. kemampuan sumber daya manusia di Desa;
 - b. selektivitas dalam pelaksanaan; dan
 - c. sarana dan prasarana pendukung.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan penetapan Desa yang diberikan penugasan dan penetapan jenis pelayanan yang akan ditugaskan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB VI
PELAYANAN PUBLIK DI DESA

Pasal 21

- (1) Pemerintah Desa bertanggung jawab mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada masyarakat secara terbuka, efektif, dan efisien.
- (2) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pelayanan atas barang publik, jasa publik, dan administrasi publik kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya.
- (3) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan oleh Pemerintahan Desa, Lembaga Kemasyarakatan Desa, Badan Usaha Milik Desa dan/atau lembaga lain yang sumber pembiayaan kegiatannya berasal baik sebagian atau seluruhnya berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa.
- (4) Dalam rangka mendekatkan dan mempermudah Pelayanan Publik yang terbuka, efektif, dan efisien, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pemerintah Desa menerapkan SPM Desa.
- (5) SPM Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (4), mempunyai tujuan sebagai berikut:
 - a. mendorong percepatan pelayanan kepada masyarakat;
 - b. memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kewenangannya secara prima; dan
 - c. sebagai alat kontrol masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Desa.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai penetapan SPM Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur dalam Peraturan Bupati.
- (7) Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa secara terbuka, efektif, dan efisien, Pemerintah Desa dapat menetapkan Peraturan Desa.

BAB VII
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 22

Penyelenggara memiliki hak, sebagai berikut:

- 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 pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 23

Penyelenggara mempunyai kewajiban, sebagai berikut:

- 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. 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 ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 24

Pelaksana mempunyai kewajiban, sebagai berikut:

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

Pasal 25

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi Pemerintah, BUMN, dan/atau BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan 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 penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 26

Masyarakat mempunyai hak, sebagai berikut:

- 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. memberitahukan 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 27

Masyarakat mempunyai kewajiban, sebagai berikut:

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

BAB VIII

PENYUSUNAN, PENETAPAN, MAKLUMAT, PENERAPAN STANDAR PELAYANAN, DAN PELAYANAN KHUSUS

Bagian Kesatu

Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib menyusun Standar Pelayanan.
- (2) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan.
- (3) Penyelenggara dalam menyusun rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (4) Penyusunan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (5) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dengan dilampiri daftar hadir dan tanda tangan peserta rapat.

- (6) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat komponen sebagai berikut:
- 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. pengawasan internal;
 - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - k. jumlah Pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - 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 29

- (1) Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan, terdiri atas:
- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:
 1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 3. jangka waktu pelayanan;
 4. biaya/tarif;
 5. produk layanan; dan
 6. penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal Organisasi (*manufacturing*), meliputi:
1. dasar hukum;
 2. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan;
 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 8. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Teknik penyusunan rancangan Standar Pelayanan dilaksanakan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penetapan Standar Pelayanan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penetapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga

Penetapan Maklumat Pelayanan

Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan melalui media yang mudah diakses Masyarakat.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penetapan Maklumat Pelayanan sebagaimana di maksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Keempat
Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diintegrasikan ke dalam:
 - a. perencanaan program;
 - b. penganggaran;
 - c. pelaksanaan; dan
 - d. pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Proses penerapan Standar Pelayanan, meliputi:
 - a. internalisasi; dan
 - b. sosialisasi.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai internalisasi dan sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Kelima
Pelayanan Khusus

Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. penyandang disabilitas;
 - b. lanjut usia;
 - c. perempuan hamil;
 - d. anak; dan
 - e. korban bencana.
- (3) Pelayanan dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berupa:
 - a. sarana dan prasarana khusus;
 - b. prioritas pelayanan; dan/atau

- c. bentuk kekhususan lain yang ditetapkan oleh Bupati.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX SISTEM INFORMASI DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Bagian Kesatu Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 34

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik diselenggarakan Sistem Informasi di Daerah.
- (2) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari Penyelenggara di Daerah.
- (3) Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, 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 paling sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Bagian Kedua
Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pasal 35

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi Pelayanan Publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi Informasi.
- (2) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi Informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pemanfaatan teknologi Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan tetap memperhatikan kondisi dan menjamin akses Pelayanan Publik bagi masyarakat di Daerah.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB X

KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK

Pasal 36

- (1) Bupati menetapkan Kode Etik Pelayanan Publik sebagai pedoman bagi Penyelenggara dan Pelaksana Pelayanan Publik di Daerah dalam bersikap, bertingkah laku dan berbuat dalam melaksanakan Pelayanan Publik.
- (2) Kode Etik Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tujuan sebagai berikut:
 - a. menjaga martabat, kehormatan, dan citra Penyelenggara, serta sebagai bentuk profesionalisme sumber daya manusia Pelaksana Pelayanan Publik dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya kepada masyarakat; dan

- b. mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima, berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur oleh Pemerintah Daerah yang bersih dan bebas dari perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta tidak diskriminatif.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai Kode Etik Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XI PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 37

- (1) Penyelenggara melaksanakan pemantauan dan evaluasi pada Perangkat Daerah selaku Organisasi Penyelenggara secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi, Penyelenggara melakukan upaya peningkatan Pelayanan Publik.
- (3) Pemantauan dan evaluasi dilakukan dengan:
 - a. analisis dokumen;
 - b. survei kepuasan masyarakat;
 - c. wawancara; dan
 - d. observasi
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB XII PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 38

- (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 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 39

- (1) Perwujudan peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 adalah setiap Penyelenggara Pelayanan Publik dapat melakukan forum Konsultasi Publik.
- (2) Penyelenggaraan forum Konsultasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XIII

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 40

- (1) Dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah, Penyelenggara mengembangkan dan menerapkan Inovasi Pelayanan Publik.
- (2) Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan Inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan Inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik.
- (3) Inovasi Pelayanan Publik diselenggarakan berdasarkan prinsip:
 - a. peningkatan efisiensi;
 - b. perbaikan efektivitas;
 - c. perbaikan kualitas pelayanan;

- d. tidak menimbulkan konflik kepentingan;
 - e. berorientasi kepada kepentingan umum;
 - f. dilakukan secara terbuka;
 - g. memenuhi nilai kepatutan; dan
 - h. dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.
- (4) Kriteria Inovasi Pelayanan Publik, meliputi:
- a. mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur dari Inovasi Pelayanan Publik;
 - b. memberi manfaat bagi Daerah dan/atau masyarakat;
 - c. tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. merupakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah; dan
 - e. dapat bereplikasi.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB XIV PENGHARGAAN

Pasal 41

- (1) Bupati dapat memberikan Penghargaan kepada Penyelenggara yang dinilai memiliki kinerja Pelayanan Publik terbaik berdasarkan kriteria yang ditetapkan.
- (2) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan memberikan acuan, motivasi, dan penilaian terhadap Kinerja Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Penyelenggara untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

- (3) Kriteria penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), didasarkan pada:
 - a. aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas;
 - b. ketersediaan petugas yang siaga; dan
 - c. kepatuhan pejabat, pegawai, dan pelaksana terhadap Standar Pelayanan masing-masing bidang pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan.
- (4) Dalam rangka pemberian Penghargaan bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bupati membentuk Tim Penilai Pemberian Penghargaan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai kriteria, tata cara, dan Tim Penilai Pemberian Penghargaan Pelayanan Publik diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB XV PENGAWASAN

Pasal 42

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh Atasan langsung sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh:
 - a. masyarakat;
 - b. DPRD; dan
 - c. *Ombudsman*.

BAB XVI
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pengaduan

Pasal 43

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara, *Ombudsman*, dan DPRD.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan terhadap:
 - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

Pasal 44

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 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 terhitung sejak Pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis, paling sedikit memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

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

Pasal 45

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (3) disertai dengan bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal Pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana berkewajiban memberikannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 46

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima Pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat:
 - a. identitas Pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan Pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima Pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi Pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak Pengaduan diterima.
- (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 47

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada Atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada Atasan Satuan Kerja Penyelenggara.
- (3) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi Pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan

Pasal 48

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa Pengaduan masyarakat.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam memeriksa materi Pengaduan, Penyelenggara harus berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (4) Dalam hal Pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan Pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.

- (5) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 49

- (1) Dalam hal melakukan pemeriksaan materi Pengaduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 50

- (1) Penyelenggara wajib memberikan keputusan atas hasil pemeriksaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 dan Pasal 49 dalam waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari terhitung sejak berkas Pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana di maksud pada ayat (1) harus disampaikan kepada pihak Pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana di maksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara harus menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 51

Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme, tata cara, dan penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 sampai dengan Pasal 50 diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB XVII
SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 52

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 28 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3), Pasal 30 ayat (1), Pasal 31 ayat (1), Pasal 32 ayat (1), Pasal 33 ayat (1), Pasal 43 ayat (2), Pasal 46 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 48 ayat (1), Pasal 49 ayat (1), dan Pasal 50 ayat (1), ayat (2), dan ayat (4), dikenakan sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - h. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (2) Setiap Orang yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27, dikenakan sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. denda administrasi; dan/atau
 - d. pencabutan izin/fasilitas yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

Pasal 53

- (1) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (1) dikenakan kepada Atasan Satuan Kerja Penyelenggara.

- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Atasan Satuan Kerja Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelanggaran yang dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana diatur dalam Pasal 43 ayat (2) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh Penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 54

Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (1) dan Pasal 53 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum, apabila Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau Penyelenggara melakukan tindak pidana.

BAB XVIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 55

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua Peraturan Bupati yang mengatur mengenai Pelayanan Publik, dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini.

Pasal 56

Peraturan Bupati sebagai pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak diundangkannya Peraturan Daerah ini.

Pasal 57

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar Setiap Orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar.

Ditetapkan di Karanganyar
pada tanggal 10 Desember 2020
BUPATI KARANGANYAR,

ttd.

JULIYATMONO

Diundangkan di Karanganyar
pada tanggal 10 Desember 2020

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR,

ttd.

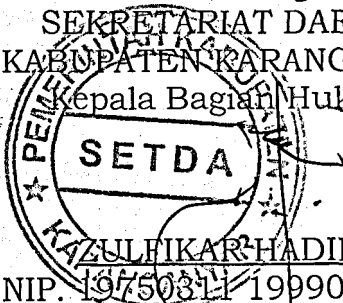
SUTARNO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2020 NOMOR 5

NOREG. PERATURAN DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR,
PROVINSI JAWA TENGAH: (5-325/2020)

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN KARANGANYAR
Kepala Bagian Hukum,


KAZULFIKAR HADIDH
NIP. 19750311199903 1 009



PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR
NOMOR 5 TAHUN 2020
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Hakikat otonomi daerah adalah pemberian kewenangan kepada Daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri. Otonomi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Masyarakat, meningkatkan Pelayanan Publik dan meningkatkan daya saing Daerah.

Untuk mewujudkan tujuan tersebut khusus menyangkut peningkatan Pelayanan Publik, maka kebijakan otonomi daerah harus dapat menciptakan ruang bagi partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja Pemerintah Daerah. Agar masyarakat dapat berperan dengan baik. Pemerintah Daerah harus terbuka (transparan) dalam berbagai hal, sehingga pertanggungjawaban Pemerintah Daerah kepada masyarakat (publik) menjadi objektif dan wajar. Hal ini selaras dengan tujuan pemberian otonomi luas kepada daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

Berkenaan dengan perubahan paradigma tersebut dan didukung dengan tuntutan masyarakat yang semakin kuat, merupakan tantangan bagi Pemerintah Daerah untuk memberikan pelayanan administrasi Pemerintahan dan pelayanan umum yang lebih efektif dan efisien, paripurna dan transparan. Untuk itu diperlukan inovasi baru dalam penyelenggaraan Pemerintahan yang meliputi reorientasi kelembagaan, sikap aparatur, dan yang terpenting adalah adanya kemauan politik (*political will*) dari pemberi pelayanan publik.

Masyarakat berhak memperoleh pelayanan dengan kualitas yang layak, sebaliknya Pemerintah wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu Pemerintah perlu mengatur hubungan antar warga negara (masyarakat) sebagai konsumen Pelayanan Publik dengan penyelenggara Pelayanan Publik tersebut. Salah satu bentuk perlindungan terhadap konsumen Pelayanan Publik adalah

memberi ruang dan perhatian terhadap konsumen Pelayanan Publik untuk menyampaikan keluhannya, khususnya untuk konsumen miskin. Adanya mekanisme pengelolaan keluhan (*complaint mechanism*) yang baik akan memberikan kontribusi yang positif terhadap pemenuhan hak konsumen maupun terhadap pengembangan sistem Pelayanan Publik itu sendiri.

Konseksuensinya, Pemerintah Daerah dituntut untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab (*accountable*).

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, maka Pemerintah Desa adalah Pemerintahan yang otonom dan memiliki kewenangan menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai urusan yang menjadi kewenangannya. Namun demikian, sampai saat ini belum ada peraturan yang mengatur mengenai standar penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa. Oleh sebab itu, dalam Peraturan Daerah ini diatur pula mengenai kewajiban penyelenggaraan Pelayanan publik di Desa yang tidak hanya diselenggarakan oleh Pemerintah Desa, tetapi juga Badan Permusyawaratan Desa, Lembaga Kemasyarakatan Desa, Badan Usaha Milik Desa (BUMDes), dan semua entitas pelayanan yang ada di Desa.

Seiring dengan hal tersebut serta guna mewujudkan tata kelola Pemerintahan Daerah yang baik *Local Good Governance*, dipandang perlu adanya Peraturan Daerah sebagai acuan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Huruf a

Yang dimaksud dengan “asas kepentingan umum” adalah bahwa pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “asas kepastian hukum” adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “asas kesamaan hak” adalah asas yang menjamin bahwa pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “asas keseimbangan hak dan kewajiban” adalah asas yang menjamin bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “asas keprofesionalan” adalah asas yang menjamin bahwa pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “asas partisipatif” adalah asas yang menjamin bahwa peningkatan peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif” adalah asas yang menjamin bahwa setiap warga negara atau anggota masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “asas keterbukaan” adalah asas yang menjamin bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan “asas akuntabilitas” adalah asas yang menjamin bahwa proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan “asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan” adalah asas yang menjamin bahwa pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan, sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan “asas ketepatan waktu” adalah asas yang menjamin bahwa penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

huruf l

Yang dimaksud dengan “asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan” adalah asas yang menjamin bahwa setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 4

Cukup Jelas.

Pasal 5

Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi Pemerintah dengan menggunakan APBN dan/atau APBD ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan APBD.

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan BUMN dan/atau BUMD yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), seperti air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum.

Huruf b

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

Huruf c

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

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Ayat (1)

Cukup Jelas.

Ayat (2)

Cukup Jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “pihak terkait” adalah pihak memiliki kapasitas dalam penyusunan rancangan Standar Pelayanan seperti perguruan tinggi.

Ayat (4)

Cukup Jelas.

Ayat (5)

Cukup Jelas.

Ayat (6)

Cukup Jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “Penyandang Disabilitas” adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “Lanjut Usia” adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun atau lebih.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 35

Ayat (1)

Pemanfaatan teknologi informasi dalam ketentuan ini dimaksudkan dapat menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, untuk mewujudkan tata kelola Pemerintahan yang baik dalam rangka mewujudkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (*electronic government/e-government*). Yang dimaksud dengan “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik” adalah penyelenggaraan Pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR NOMOR 120