



SALINAN

BUPATI TOBA SAMOSIR
PROVINSI SUMATERA UTARA

PERATURAN DAERAH KABUPATEN TOBA SAMOSIR
NOMOR 12 TAHUN 2019

TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI TOBA SAMOSIR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat, pemerintah daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintah sesuai dengan kewenangannya;
- b. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah harus dilakukan secara terintegrasi dan berkesinambungan, dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang didasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik dan untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat;
- c. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di daerah belum terlaksana dengan baik, sehingga diperlukan perbaikan sistem pelayanan melalui penerapan standar pelayanan minimal/standar operasional prosedur untuk memberikan jasa layanan yang mudah, cepat, dan profesional kepada masyarakat;
- d. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 349 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan ruang kepada daerah untuk melakukan penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik untuk meningkatkan mutu dan daya saing daerah;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, 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 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3794);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Toba Samosir (Lembaran Daerah Kabupaten Toba Samosir Tahun 2016 Nomor 5);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN TOBA SAMOSIR
dan
BUPATI TOBA SAMOSIR

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Toba Samosir;
2. Bupati adalah Bupati Toba Samosir;
3. Pemerintahan Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Toba Samosir;
5. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Toba Samosir;
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah.
7. 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;
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kepala OPD dan Direksi BUMD yang membawahi pelaksana pelayanan publik;

10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah Pejabat, Pegawai, Petugas, dan setiap yang bekerja pada OPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atas rangkaian tindakan pelayanan publik;
11. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan OPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi OPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan;
12. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;
13. 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 braile, bahasa gambar, dan/atau bahas lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik;
14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan;
15. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik;
16. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan;
17. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Toba Samosir;

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bertujuan untuk:

- a. mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. mewujudkan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
- c. mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III

ASAS DAN PRINSIP

Pasal 4

Penyelenggara Pelayanan Publik, berdasarkan asas:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan / non diskriminatif;
- h. transparansi;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
- m. efisiensi dan efektivitas;
- n. konsistensi;
- o. keadilan;
- p. kecermatan;
- q. motivasi;
- r. tidak melampaui kewenangan;
- s. kewajaran dan kepatutan;
- t. perlindungan hukum; dan
- u. proporsional.

Pasal 5

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;

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

BAB IV

RUANG LINGKUP

Pasal 6

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik, meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Sektor pelayanan publik pada ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. pendidikan;
 - b. pengajaran;
 - c. pekerjaan dan usaha;
 - d. tempat tinggal;
 - e. komunikasi dan informasi;
 - f. lingkungan hidup;
 - g. kesehatan;
 - h. jaminan sosial;
 - i. perbankan;
 - j. perhubungan;
 - k. pariwisata;
 - l. sumber daya alam; dan
 - m. sektor lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang undangan yang merupakan urusan pemerintah Daerah.

Pasal 7

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 ayat (1) huruf a merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan publik yang dilaksanakan oleh BUMD.

- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh OPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari 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.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai rincian jenis pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 8

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh OPD 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 yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagai mana dimaksud pada ayat (1), harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai rincian jenis pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 9

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 ayat (1) huruf c, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi;

- a. dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda masyarakat; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai rincian jenis pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB V

PEMBINA, PENYELENGGARA DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina

Pasal 10

- (1) Bupati sebagai pembina penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penyelenggara.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD setiap tahun.

Bagian Kedua

Penyelenggara

Pasal 11

Penyelenggara yang ditunjuk oleh Bupati, mempunyai tugas:

- a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan OPD dan direksi BUMD sesuai standar pelayanan;
- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan OPD dan BUMD yang bersangkutan kepada Pembina.

Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi OPD dan BUMD.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;

- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. pelayanan konsultasi.

Pasal 13

Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya.

Bagian Ketiga

Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilingkungan OPD dan BUMD yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik berdasarkan ketentuan pelayanan perundang-undangan.

Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib secara berkala mengadakan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diukur secara menyeluruh dari aspek:
 - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumber daya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
 - b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan, dengan biaya murah; dan
 - c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara dapat memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara dapat memberikan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan pelaksanaan publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyeleksian, pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3), diatur dalam peraturan Bupati.

Bagian Keempat

Kerjasama Penyelenggara Dengan Pihak Lain

Pasal 17

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
 - a. kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan Standar Pelayanan;
 - b. penyelenggara wajib menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan penyelenggara sebagai penanggungjawab pelaksana publik harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. penyelenggara dan mitra kerjasama, wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat, laman, pos-elektronik, dan kontak pengaduan.
- (2) Mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib berbadan hukum Indonesia.
- (3) Pemilihan mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tidak menambah beban bagi masyarakat.

BAB VI
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 18

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

Penyelenggara wajib:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- d. menempatkan pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan /atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- k. memenuhi panggilan atau mewakili OPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan pembina;
- l. memberikan informasi yang terkait dengan layanan; dan
- m. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 20

Pelaksana wajib:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili SPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan penyelenggara;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala;
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan OPD dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 22

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;

- b. mengetahui kebenaran substansi Standar Pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. menyarankan kepada pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- h. menyarankan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- i. mengadukan penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara, DPRD dan/atau *Ombudsman*;
- j. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- k. menggugat penyelenggara dan pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 23

Masyarakat wajib:

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

BAB VII

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pola Pelayanan

Pasal 24

- (1) Pola penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi:
 - a. fungsional, merupakan pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
 - b. terpusat, merupakan pola Pelayanan Publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

c. terpadu, terdiri atas:

1. terpadu satu atap, merupakan pola pelayanan terpadu satu atap yang diselenggarakan dalam satu tempat, meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan
2. terpadu satu pintu, merupakan pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat, meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Gugus tugas, merupakan petugas Pelayanan Publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan pola penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dalam peraturan Bupati.

Bagian Kedua

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Paragraf 1

Standar Pelayanan

Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik;
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminatif.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), jumlahnya ditentukan oleh penyelenggara terkait langsung dengan jenis pelayanan, memperhatikan integritas, memiliki kompetensi, dan kepedulian.
- (4) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh penyelenggara, yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan penyelenggara.
- (5) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), penyelenggara dapat melibatkan masyarakat.

Pasal 26

- (1) Standar Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) memuat 2 (dua) komponen, yaitu:
 - a. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan

- b. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).
- (2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
- a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. jangka waktu penyelesaian;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
- a. dasar hukum;
 - b. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 27

Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 26 ayat (2), wajib dipublikasikan oleh penyelenggara secara luas sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

Paragraf 2

Tata Perilaku Penyelenggara

Pasal 28

Penyelenggara dan pelaksana wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan Pelayanan Publik, yaitu:

- a. bertindak jujur, disiplin proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan non diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;

- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. perilaku yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat.

Bagian Ketiga
Peningkatan Kualitas pelayanan Publik

Pasal 29

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Dalam hal peningkatan pelayanan publik, penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan:
 - a. komitmen penyelenggara dan pelaksana;
 - b. penyediaan sarana dan fasilitas;
 - c. menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas;
 - d. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
 - e. partisipasi pengguna pelayanan;
 - f. kepercayaan;
 - g. kesadaran penyelenggara dan pelaksana;
 - h. keterbukaan;
 - i. ketersediaan anggaran;
 - j. tumbuhnya rasa memiliki;
 - k. survei kepuasan masyarakat;
 - l. kejujuran;
 - m. realistis dan cepat;
 - n. umpan balik dan hubungan masyarakat;
 - o. keberanian dan kebiasaan menerima pengaduan; dan
 - p. keberhasilan dalam menggunakan metode.

Bagian Keempat
Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 30

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapatan masyarakat melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berpedoman sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kelima
Maklumat Pelayanan
Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 26 dan pasal 27.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dipublikasikan.

Bagian Keenam
Sistem Informasi Pelayanan Publik
Pasal 32

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Setiap informasi yang dibutuhkan masyarakat harus diperoleh dengan cepat, tepat, mudah dan secara sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) membuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling sedikit meliputi:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

Pasal 33

- (1) Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik, penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diatur dalam peraturan Bupati.

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

Pasal 34

- (1) Penyelenggara dan pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, sesuai standar pelayanan.

Bagian Kedelapan
Pelayanan Akses Khusus

Pasal 35

- (1) Penyelenggara dapat memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu dengan menyediakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi:
 - a. penyandang cacat;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil dan balita; dan
 - d. korban bencana.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 36

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan akses khusus dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan
Pengurusan Pelayanan Publik

Pasal 37

- (1) Pengurusan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat, namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat, dapat diwakilkan oleh orang lain.

- (2) Perwakilan oleh orang lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dengan surat kuasa khusus dan berkoordinasi dengan penyelenggara.
- (3) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berkaitan dengan persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan persyaratan pengurusan yang diwakilkan oleh orang lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dalam peraturan Bupati.

Bagian Kesepuluh
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 38

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik merupakan tanggung jawab Daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan oleh Bupati dengan persetujuan DPRD.

Bagian Kesebelas
Penanganan Pengaduan

Pasal 39

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyusun tata cara penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sistem penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memenuhi:
 - a. aspek institusional;
 - b. aspek prosedural;
 - c. bersifat integratif; dan
 - d. bersifat komprehensif.
- (3) Prinsip penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. objektivitas;
 - b. koordinasi;
 - c. efektifitas dan efisiensi;
 - d. akuntabilitas; dan
 - e. transparan.
- (4) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:

- a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
 - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;
 - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
 - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikan masalah dan penginformasian hambatan yang ada; atau
 - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (5) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), diatur dalam peraturan Bupati.

Pasal 40

- (1) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan penerima pelayanan dalam batas tertentu sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Proses penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara melalui:
 - a. konfirmasi dan klarifikasi;
 - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
 - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.
- (3) Proses penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat 2, dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 41

- (1) Dalam hal pelayanan publik yang diberikan menimbulkan kerugian dibidang tata usaha negara, masyarakat dapat menggugat penyelenggara dan/atau pelaksana melalui peradilan tata usaha negara.
- (2) Dalam hal penyelenggara dan/atau pelaksana melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan ke pengadilan.
- (3) Dalam hal penyelenggara dan/atau pelaksana diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara dan/atau pelaksana kepada pihak berwenang.

BAB VIII
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 42

- (1) Masyarakat dapat berperan serta 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 kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat pula dengan membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dalam peraturan Bupati.

BAB IX
KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 43

- (1) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, untuk diakses masyarakat.
- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diakses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan pelayanan publik, dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (3) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara dan/atau pelaksana yang membuka dan /atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen pelayanan publik yang seharusnya dirahasiakan, dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerahasiaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4), diatur dalam peraturan Bupati

BAB X
PENGAWASAN
Pasal 44

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdiri atas:
 - a. pengawasan internal ; dan
 - b. pengawasan eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi pengawasan oleh:
 - a. penyelenggara ; dan
 - b. instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi pengawasan oleh:
 - a. masyarakat ;
 - b. DPRD; dan
 - c. Ombudsman.

BAB XI
SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 45

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 15 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 16 ayat (1), Pasal 17 ayat (1), Pasal 18 ayat (1) huruf b dan huruf e dan ayat (2), Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 24, Pasal 26 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 28, Pasal 29, Pasal 30, Pasal 32, Pasal 35, Pasal 41 ayat (1) atau Pasal 44 ayat (1), dikenakan sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berupa:
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. pemberhentian dengan hormat, tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - h. pemberhentian dengan tidak hormat.
- (3) Mekanisme sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 46

Peraturan pelaksana atas Peraturan Daerah ini ditetapkan paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Balige
pada tanggal 28 November 2019

BUPATI TOBA SAMOSIR,

Cap/dto

DARWIN SIAGIAN

Diundangkan di Balige

pada tanggal 28 November 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TOBA SAMOSIR

Cap/dto

AUDI MURPHY O SITORUS

Salinan sesuai dengan aslinya,

KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDAKAB TOBA SAMOSIR



LUKMAN J. SIAGIAN, SH
PEMBINA
NIP. 19750804 200502 1 002

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TOBA SAMOSIR TAHUN 2019 NOMOR

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN TOBA SAMOSIR PROVINSI
SUMATERA UTARA : 12/199/2019