

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Creswell, John. 2009. *Research Design*. Terjemahan oleh Achmad Fawaid. 2010. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Cohen, B., 2013. *What Exactly Is A Smart City?*.
- Darsono, Agung. Juni 2012. *Penggunaan Teori Institusional Dalam Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi di Indonesia*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2012 (SNATI 2012).
- Dr. Nurmah Semil, M.Si. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Hutahean, Jeperson. 2014. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Indrajit, Richardus E. 2005. *Electronic Government*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Scott, W.R. 2008. *Institutions and Organizations (Ideas and Interest) Third Edition*. Stanford University: Sage Publications.
- Svejvig, Per. 2010. *Enterprise Systems and Institutions Theorizing About Enterprise Systems in Organizations using Institutional Theory – A Case Study Approach*. Unpublished Ph.D. Thesis Aarhus University.
- Widjaja, HAW. 2004. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi yang Asli, Bulat dan Utuh*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Miles, Mathew B. Huberman, A. Michael. 1992. *Qualitative Data Analysis*. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).

### SITUS ONLINE/INTERNET/JURNAL

- Dodi Doigo Rahmada, Patahuddin. Agustus 2020. "Dinamika Pemerintahan Soppeng Pada Masa Afdeling Bone Hingga Masa Pemerintahan Andi Wana 1905-1960". PATTIGALLOANG Jurnal Pemikiran, Pendidikan Kesenjangan, Vol. 7, No. 1, hlm.173-178. <https://ojs.unm.ac.id/pattigalloang/article/download/13726/pdf>.
- Kisworo, J. & Shauki, E.R. (2019). "Teori Institusional Dalam Penyusunan dan Publikasi Laporan Tahunan Sektor Publik (Studi Kasus pada Kementerian dan Lembaga Negara di Indonesia)". Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara dan Kebijakan Publik.
- Nento, Finto, dkk. Februari 2017. "Model E-Readiness Untuk Pengukuran Kesiapan

*Pemerintah Daerah Dalam Penerapan Smart Government Studi Kasus Pemerintah Provinsi Gorontalo*". Seminar Nasional Inovasi Dan Aplikasi Teknologidi Industri2017. Vol.3.No.1

<https://ejournal.itn.ac.id/index.php/seniati/article/view/1764>

Pratama, Hersya Rizky, dkk. Desember 2015. "*Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW)*". Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol.3.No..12.

<http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap>

Sosiawan, Edwi Arief. Juni 2015. "*Tantangan dan Hambatan Implementasi E-Government di Indonesia*". Jurnal Seminar Informatika, Vol. 1, No.5.

<http://www.jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/760>.

Suwarno, Joni. Desember 2012. "*Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu)*". Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal.Vol. 1.No. 2.<https://media.neliti.com/media/publications/101418-ID-kualitas-pelayanan-pemerintahan-desu.pdf>.

Tampubolon, L.P. 2016. "*Pemeringkatan E-Government Indonesia (PEGI) dan Pemanfaatan Teknologi Informasi di DKI Jakarta*". Jurnal Sistem Informasi(JSI), Vol. 8. No.2.

#### **Website (situs) Resmi Pemerintah Kabupaten Soppeng**

<https://soppengkab.go.id/>. Website (situs) resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Soppeng, 2022. <https://diskominfo.soppengkab.go.id>

Website (situs) resmi Kecamatan Liliriaja Kabupaten

Soppeng <https://soppengkab.go.id/kecamatan/kecamatan-liliriaja/>

Website (situs) resmi Desa Timusu Kecamatan Liliriaja Kabupaten

Soppeng. <https://www.timusu.desa.go.id>.

Website (situs) Resmi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). <https://www.menpango.id/site/>.

Website (situs) Resmi Badan Pusat Statistik

Republik Indonesia. [https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view\\_data/0000/data/1231/sdgs\\_10/1](https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data/0000/data/1231/sdgs_10/1).

World Bank. 2002. *E-Government: A Definition of E-*

*Gov*. <http://www.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>

<https://doi.org/https://doi.org/10.35959/jik.v1i2.101>.

[https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view\\_data/0000/data/1231/sdgs\\_10/1](https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data/0000/data/1231/sdgs_10/1).  
<https://ejournal.itn.ac.id/index.php/seniati/article/view/1764>  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35959/jik.v1i2.101>.  
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel—potret-pelayanan-publik-pemerintah-desa>  
<http://eprints.umpo.ac.id/4170/3/BAB%20II.pdf>  
<https://www.pahlevi.net/pengertian-pelayanan/>  
<https://appagg.com/android/social/klan-desa-32975979.html?hl=id>  
<http://dpmd.babelprov.go.id/content/perkembangan-teknologi-informasi-di-bidang-pemerintah>  
[https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/02/Firman\\_Alandari\\_SIM\\_Berau\\_\(02-20-13-02-59-57\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/02/Firman_Alandari_SIM_Berau_(02-20-13-02-59-57).pdf).  
<https://media.neliti.com/media/publications/101418-ID-kualitas-pelayanan-pemerintahan-desa-stu.pdf>.  
<https://media.neliti.com/media/publications/140294-ID-pengaruh-kualitas-layanan-dan-kualitas-p.pdf>

#### **DOKUMEN/REGULASI/PRODUK HUKUM**

- UU Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah
- UU Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
- UU Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah
- Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 terkait Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 32 Tahun 2006
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa
- Peraturan Daerah Provinsi No. 8 Tahun 2016 Tentang Urusan Pemerintahan Daerah pada Pasal 5 Ayat (1) huruf b
- Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 131 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi Lingkup Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.
- Perda Kabupaten Soppeng No.15 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Buku Panduan Kemenkominfo Republik Indonesia.
- Arsip Daerah Kabupaten Soppeng, 1950
- DJPK Kemenkeu Republik Indonesia

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **LAMPIRAN DATA PRIMER**



Wawancara bersama Sekretaris Desa Timusu



Wawancara bersama Operator Aplikasi Desa Timusu



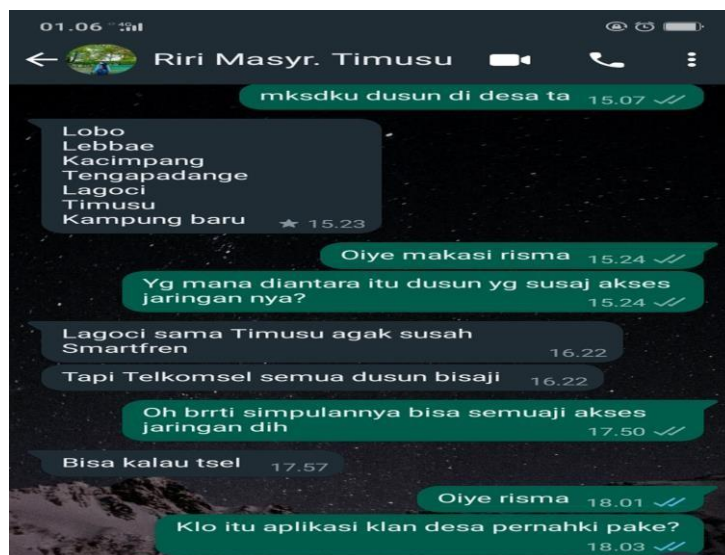
Wawancara bersama Staff Pengelola Teknologi Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Soppeng



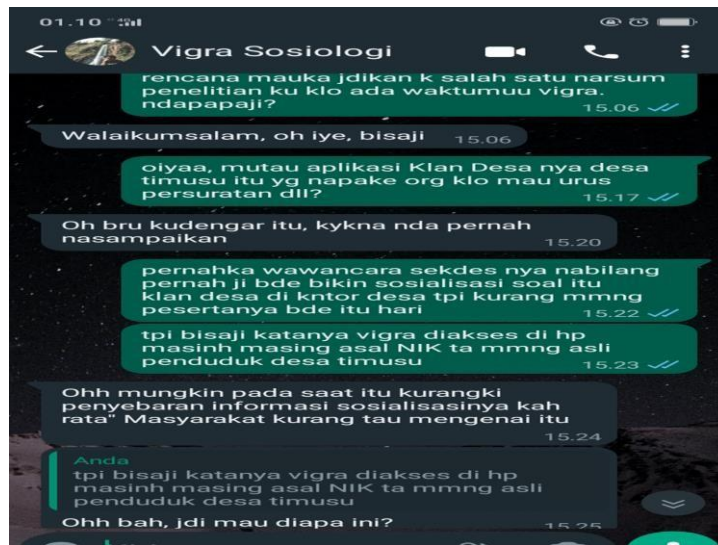
Wawancara bersama Kaur Tata Usaha dan Umum Desa Timusu, Kecamatan Liliraja, Kabupaten Soppeng



Wawancara bersama Masyarakat Desa Timusu Pengguna Layanan (Dusun Timusu/Tengapadange)



Wawancara via online bersama Masyarakat Desa Timusu Pengguna Layanan (Dusun Lagoci)



Wawancara via online bersama Masyarakat Desa Timusu  
Pengguna Layanan (Dusun Lebbae)



Sosialisasi Pelayanan Publik (Aplikasi Klan Desa) oleh Perangkat Desa  
kepada Masyarakat Desa Timusu di Kantor Desa Timusu





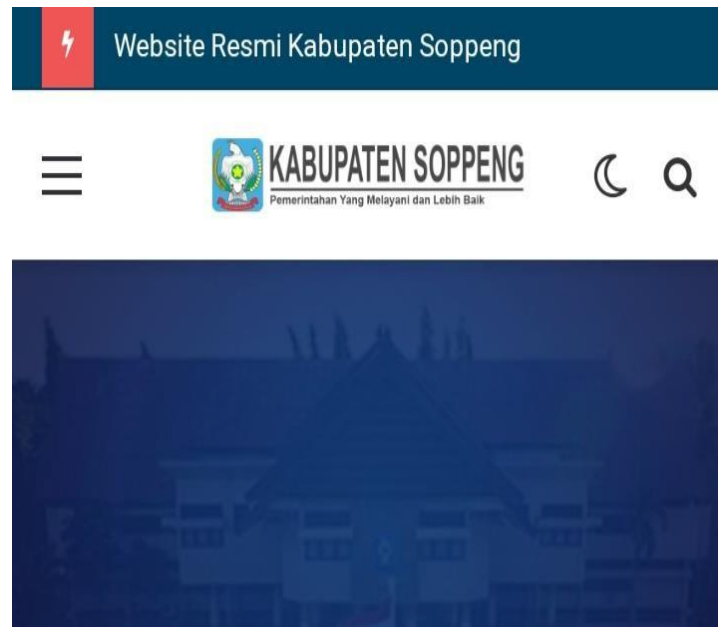
Pengoperasian Aplikasi oleh Admin Timusu/Operator Aplikasi  
Desa



Penyampaian program aplikasi pelayanan publik (Klan Desa) oleh  
Kepala Desa Timusu di Kantor Desa Timusu

## LAMPIRAN DATA SEKUNDER

Laman Website Resmi Pemerintah Kabupaten Soppeng



Laman Website Desa Timusu



Kades Timusu Kecamatan Liliriaja Kabupaten

Laman Facebook Desa Timusu

← Desa Timusu



**Desa Timusu**

Situs Web  
Pemerintah



Suka

 Kirim Pesan



Akun Youtube Desa Timusu Channel



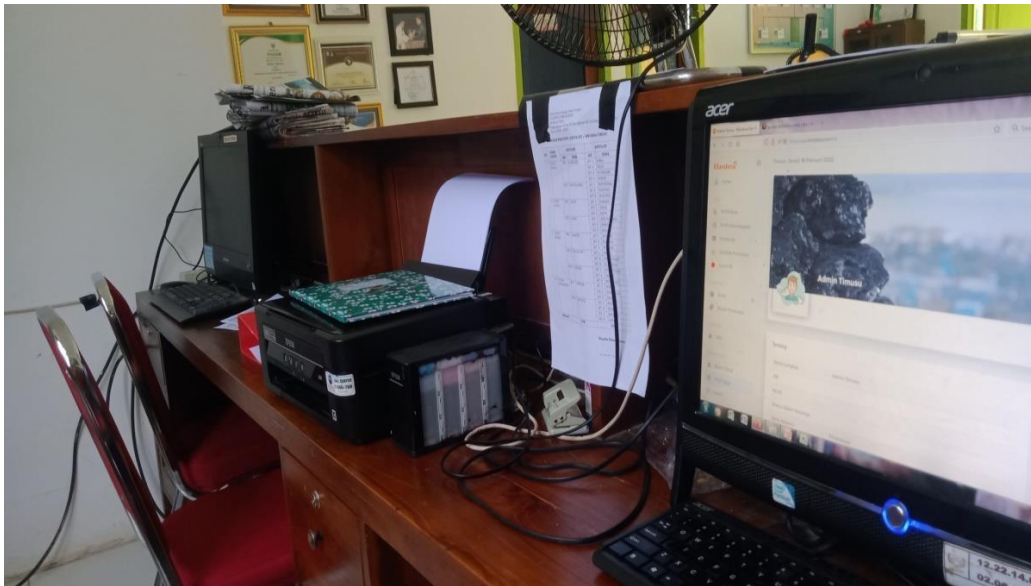
Desa Timusu Channel :  
109 subscriber · 46 video  
[SUBSCRIBE](#)



PONDOK SINGGAH SAWAH TIMUSU - SOPPENG | Wawancara Kades Timusu  
ANDI MISBA OFFICIAL · 706 x ditonton · 8 bulan yang lalu



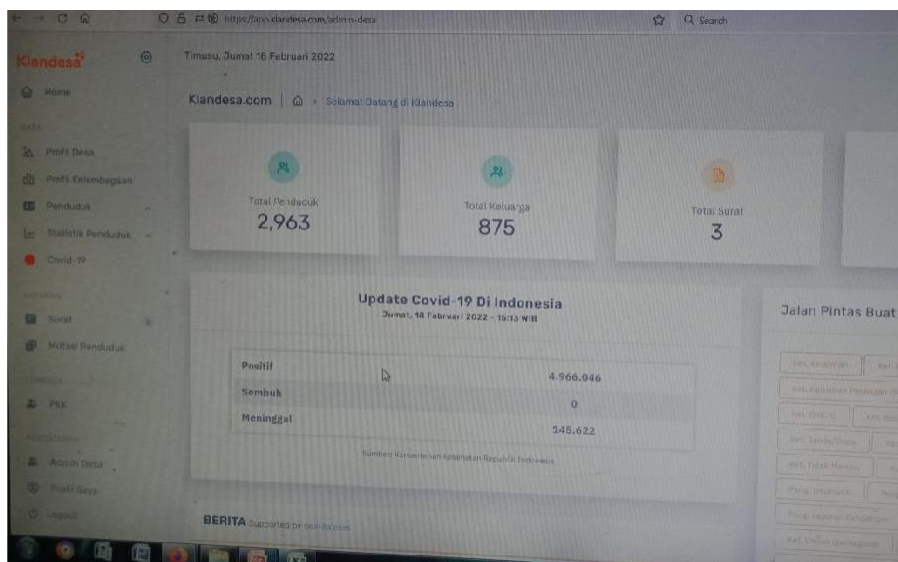
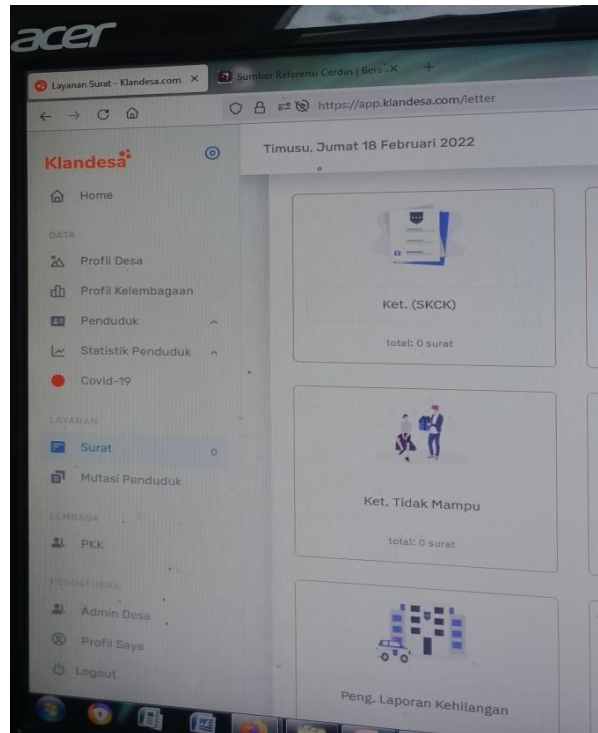
## Penggunaan fasilitas kantor untuk pelaksanaan proses pelayanan publik berbasis aplikasi pada Kantor Desa Timusu



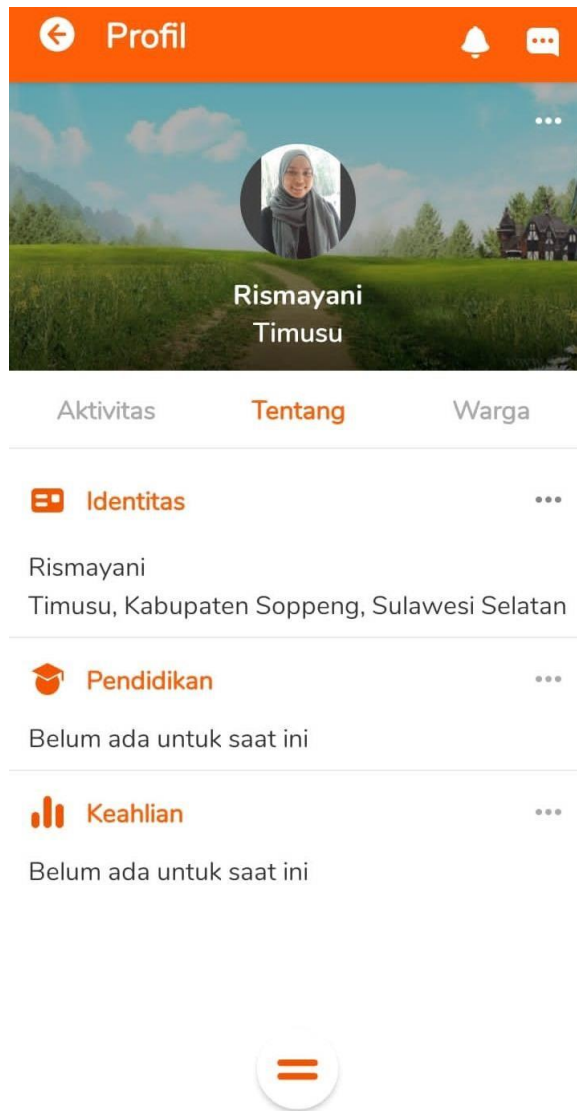
## Pengelolaan Admin Timusu pada Aplikasi Klan Desa

#	NAHA	EMAIL	NIP/NRPD	JABATAN	ALAMAT	
1	Firdaus, S.sos	7312041409710002@klandesa.com		Kepala Desa	Lebba'e	<a href="#">Detail</a>
2	Jalil	7312021001870003@klandesa.com		Sekretaris Desa	TENGAPADANGE	<a href="#">Detail</a>
3	Admin Timusu	Timusu@klandesa.com		KASI Pemerintahan		<a href="#">Ubah</a> <a href="#">Hapus</a> <a href="#">Detail</a>

## Pengelolaan Aplikasi Klan Desa (Fitur *Dashboard* Desa Timusu)



## Akun Klan Desa Masyarakat Desa Timusu (Fitur Akun Pengguna)



Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 15 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik



**BUPATI SOPPENG  
PROVINSI SULAWESI SELATAN  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN SOPPENG  
NOMOR 15 TAHUN 2017**

**TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI SOPPENG,**

- Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan yang diatur dalam pasal 344 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa pemerintah daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya;
- b. bahwa penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf a, merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sesuai dengan urusan pemerintahan daerah yang menjadi kewenangannya;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b 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 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 4868);

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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. 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);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 615);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 616);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715);



16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019;
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
18. Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 1 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Soppeng Tahun 2016-2021( Lembaran Daerah Kabupaten Soppeng Tahun 2016 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 95);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Soppeng Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 99).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN SOPPENG

dan

BUPATI SOPPENG

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 Soppeng.
2. Bupati adalah Bupati Soppeng.
3. Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945.
4. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Soppeng yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
6. Perangkat Daerah atau Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Soppeng sebagai unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang meliputi Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat Daerah, Dinas Daerah, dan Badan Daerah serta Kecamatan.

7. Uraian UBS Milik Daerah yang Belanjutnya di Budget BU M D adalah Bursa Usaha yang seluruh atau sebagian bebannya dimiliki oleh daerah didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Soppeng baik bentuk Perseoran Terbuka maupun Perusahaan Daerah.
8. Barang milik daerah adalah semua barang yang dibeli atau diperoleh atas beban APBD atau berasal dari perolehan lainnya yang sah.
9. Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi bersama antara pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota, dan urusan pemerintahan konkuren yang dibahaskan ke daerah menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah.
10. Urusan pemerintahan wajib terdiri atas urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.
11. Urusan pemerintahan wajib adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua daerah.
12. Urusan pemerintahan pilihan adalah urusan pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh daerah sesuai dengan potensi yang dimilikinya daerah.
13. Pelayanan dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga Negara.
14. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan berbentuk jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
15. Standar pelayanan publik adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga Negara secara minimal.
16. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kepala SKPD yang menyelenggarakan pelayanan publik.
17. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau rangkaian tindakan pelayanan publik.
18. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi, serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
19. 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.
20. Inovasi adalah kreasi atau penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada.
21. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kegunaan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.
22. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keeluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan, atau

- pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
23. Indeks kepuasan masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
  24. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
  25. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Rencana Keuangan Tahunan Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
  26. Unit Pelayanan Publik adalah Satuan Kerja/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Soppeng, yang termasuk pelayanan di kantor Desa/Kelurahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.
  27. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

## BAB II

### MAKSUD, TUJUAN, ASAS, PRINSIP DAN RUANG LINGKUP

#### Bagian Kesatu 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. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Terwujudnya prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- f. Terwujudnya kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
- g. Terwujudnya penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Kedua

### Asas

#### Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

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

## Bagian Ketiga

### Prinsip

#### Pasal 5

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan 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

## Bagian keempat

### 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) adalah urusan Pemerintahan Daerah yang menjadi kewenangan Kabupaten/Kota sebagaimana yang diatur dalam matriks lampiran Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang penyelenggaraannya terdapat pelayanan publik;

- 
- (3) Sektor strategis 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 peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD 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.
  - 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 ketersediannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

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 SKPD 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.
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD dan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf c merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga masyarakat.

Pasal 10

Ketentuan lebih lanjut mengenai rincian jenis Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Pasal 8, dan Pasal 9 diatur sesuai dengan urusan Pemerintahan Daerah yang menjadi kewenangan masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah dan Badan Usaha milik Daerah.

---

BAB III  
PEMBINA, PENYELENGGARA, AKUNTABILITAS, EVALUASI, DAN  
KERJASAMA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina

Pasal 11

- (1) Bupati merupakan 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 dan/atau menyampaikan hasil perkembangan Kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD setiap tahun dalam bentuk keterangan pertanggungjawaban, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Penyelenggara

Pasal 12

Penyelenggara yang ditunjuk oleh Bupati mempunyai tugas:

- a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan SKPD dan Direksi BUMD sesuai Standar Pelayanan;
- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- c. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan SKPD dan BUMD yang bersangkutan kepada Pembina.

Pasal 13

- (1) Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsi SKPD dan BUMD.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling rendah meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan.
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat.
  - c. pengelolaan informasi.
  - d. pengawasan internal.
  - e. penyuluhan kepada masyarakat.
  - f. pelayanan konsultasi.

Bagian Ketiga

Akuntabilitas

Pasal 14

Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Keempat

### Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap Kinerja Pelaksana di lingkungan SKPD dan 8UMD yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi & bagaimana di rna/BVd pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelak8ann dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (3) Evaluasi terhadap Kinerja Pelaksana bagaimana di rna/BVd pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi BeBui dCrtgan esnB Pelayananrt Publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara dari seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

#### Pasal 6

- (1) Penyelenggara wajib secara berkala mengadakan evaluasi kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek:
  - a. Bukan merupakan indikator keberhaetlan efisiensi dan produktivitas
  - b. @DOB, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya dan waktu;
  - c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.
- (3) Penyelenggara wajib melakukan evaluasi terhadap PelakBB secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara dapat memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (5) Penyelenggara dapat memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melanggar ketentuan Internal penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pelaksanaan, pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Kelima

### Kerjasama Penyelenggara

#### Pasal 18

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
  - a. kerjasama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan dalam bentuk perjanjian kerja sama berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada Standar Pelayanan;
  - b. Penyelenggara dan mitra kerjasama berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
  - c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
  - d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab Pelayanan 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 (*short message service / sms*), laman (*website*), pos-elektronik (*e-mail*), dan kotak Pengaduan, serta alat komunikasi lainnya yang mudah diakses.
- (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 IV

### HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

#### Bagian Kesatu

#### Hak dan Kewajiban Penyelenggara

#### Pasal 19

- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara memiliki hak:
- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
  - b. melakukan kerjasama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. mempunyai dan mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai ketentuan pengelolaan keuangan;
  - 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 20

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggara berkewajiban :

- 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. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan
- h. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- i. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- j. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan, serta bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggaraan pelayanan publik;
- k. mempertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan apabila mengundurkan diri atau melepas tanggung jawab atas posisi atau jabatan tersebut.
- l. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah, atas permintaan Pembina atau pejabat yang berwenang dari instansi pemerintah yang berhak, berwenang sesuai peraturan perundang-undangan;
- m. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- n. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Kedua

##### Kewajiban dan Larangan Pelaksana

#### Pasal 21

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah atas permintaan pejabat yang berwenang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Penyelenggara;
- d. memberikan pertanggungjawaban pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. melakukan evaluasi dan membuat 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 22

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkup 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;
- f. memungut biaya diluar dari yang dipersyaratkan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau ketentuan lainnya yang sah.

#### Bagian Ketiga

#### Hak dan Kewajiban Masyarakat

#### Pasal 23

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat mempunyai hak:

- 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. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman, dan/atau Komisi Pelayanan Publik; dan
- i. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan;

#### Pasal 24

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, masyarakat berkewajiban:

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

BAB V  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pola Pelayanan

Pasal 25

- (1) Pola penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:
- a. fungsional merupakan pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
  - b. terpusat merupakan pola Pelayanan Publik 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 diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu;
    - 2) terpadu satu pintu merupakan pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu; dan
    - 3) 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 fungsional terpusat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Standar Pelayanan

Pasal 26

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik, sesuai peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pedoman penyusunan standar pelayanan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminatif.
- (3) Mengikutsertakan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) beserta jumlahnya ditentukan oleh penyelenggara terkait langsung dengan jenis pelayanan, memperhatikan integritas, memiliki kompetensi, dan kepedulian yang mekanismenya diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.
- (4) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didahului dengan penyiapan rancangan standar pelayanan oleh penyelenggara, yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan.
- (5) Penyiapan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), penyelenggara dapat melibatkan masyarakat.

#### Pasal 27

- (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 pelayanan;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk pelayanan;
  - f. 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 28

Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara dan pelaksana secara luas sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

#### Bagian Ketiga

#### Tata Perilaku Penyelenggara

#### Pasal 29

- Penyelenggara dan pelaksana wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, meliputi:
- 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 lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tepat, akurat dan berkualitas.

#### Bagian Keempat

#### Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

#### Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan kualitas Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memperhatikan:
  - a. komitmen penyelenggara dan pelaksana;
  - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
  - c. partisipasi pengguna pelayanan;
  - d. kepercayaan;
  - e. kesadaran penyelenggara dan pelaksana;
  - f. keterbukaan;
  - g. ketersediaan anggaran;
  - h. tumbuhnya rasa memiliki;
  - i. survei kepuasan masyarakat;
  - j. kejujuran;
  - k. realistis dan cepat;
  - l. pengembangan dan penciptaan inovasi pelayanan;
  - m. umpan balik dan hubungan masyarakat; dan
  - n. keberanian dan kebiasaan menerima pengaduan.

#### Bagian Kelima

#### Survei Kepuasan Masyarakat

#### Pasal 31

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan survei kepuasan masyarakat minimal 1 (satu) kali dalam setahun
- (2) Dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat dan pelaksanaannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berpedoman pada petunjuk teknis pedoman pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

#### Bagian Keenam

#### Maklumat Pelayanan

#### Pasal 32

- (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) menyatu dengan standar pelayanan dan wajib dipublikasikan.

## Bagian Ketujuh

### Sistem Informasi Pelayanan Publik

#### Pasal 33

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

#### Pasal 34

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas 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 dalam kerangka pemerintahan elektronik.
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Kedelapan

### Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

#### Pasal 35

- (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 dalam rangka menjamin terselenggaranya pelayanan sesuai standar pelayanan.
- (3) Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) penyelenggara melakukan pengadaan sesuai peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan, serta memperhatikan kemampuan keuangan daerah.

#### Bagian Kesembilan

#### Pelayanan Akses Khusus

#### Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu dengan menyediakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi:
  - a. penyandang disabilitas;
  - 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 kemampuan keuangan daerah.

#### Bagian Kesepuluh

#### Inovasi Pelayanan

#### Pasal 37

- (1) Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada penyelenggara pemerintahan daerah sesuai urusan pemerintahan daerah yang menjadi kewenangannya.
- (2) Pembangunan dan pengembangan inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara kompetitif, adaptif, pertukaran pengalaman, dan berkelanjutan.
- (3) Percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibangun melalui budaya minimal satu inovasi setiap tahunnya yang dikembangkan oleh setiap Pemerintah Daerah dan/atau penyelenggara pelayanan publik (*Program One Agency, One Innovation*).
- (4) Mekanisme dan tatacara pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang mengatur tentang inovasi daerah.

#### Bagian Kesebelas

#### Biaya/Tarif Pelayanan Publik

#### Pasal 38

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

## Bagian Keduabelas

### Penanganan Pengaduan

#### Pasal 39

- (1) Penyelenggara wajib menyusun tata cara penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Prinsip penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. objektivitas;
  - b. koordinasi;
  - c. efektivitas dan efisiensi;
  - d. akuntabilitas; dan
  - e. transparan.
- (3) 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 diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan yang ada; dan
  - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (4) Ketentuan mengenai prosedur dan mekanisme penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 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.

## BAB VI

### SISTEM PELAYANAN TERPADU

#### Pasal 41

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu;
- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten dan/atau Kecamatan.



Pasal 42

- (1) Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan :
  - a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
  - b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
  - c. memperpendek proses pelayanan;
  - d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
- (2) Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip :
  - a. keterpaduan;
  - b. ekonomis;
  - c. koordinasi;
  - d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
  - e. akuntabilitas; dan
  - f. aksesibilitas.

Pasal 43

- (1) Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam suatu tempat yang baik secara fisik maupun secara virtual sesuai dengan standar pelayanan;
- (2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui :
  - a. sistem pelayanan terpadu satu pintu; dan/atau
  - b. sistem pelayanan terpadu satu atap.
- (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 44

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam pasal 43 ayat (2) huruf a, dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan;
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal.

Pasal 45

- (1) Dalam penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam pasal 43 ayat (2) huruf a, dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang dari Bupati kepada Pimpinan SKPD penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu;
- (2) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dalam Peraturan Bupati dan/atau Keputusan Bupati;
- (3) Bupati mendelegasikan seluruh kewenangan pemberian persetujuan dan penandatanganan dokumen perizinan dan/atau non perizinan, termasuk perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal, kecuali yang terkait dengan pelaksanaan pembinaan, pengawasan, dan pengendalian tetap menjadi tanggung jawab dan kewenangan SKPD teknis.

#### Pasal 46

Penyelenggara sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud pada pasal 43 ayat (2) huruf b, dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.

#### Pasal 47

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam pasal 43 wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/satuan kerja yang mendelagasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan;
- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan kepada instansi/satuan kerja perangkat daerah yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang dimaksud, secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

### BAB VII

#### PENILAIAN KINERJA

#### Pasal 48

- (1) Penilaian kinerja Unit Pelayanan Publik adalah sebagai upaya dalam mendorong kinerja dalam rangka percepatan reformasi birokrasi unit pelayanan publik;
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan kinerja dalam upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### Pasal 49

- (1) Evaluasi kinerja ditujukan untuk memberikan apresiasi terhadap unit pelayanan yang mempunyai peringkat tertinggi atau telah melaksanakan pelayanan prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan, dan akuntabel;
- (2) Hasil penilaian evaluasi kinerja pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan apresiasi berupa penghargaan sebagai bagian dari pembinaan Aparatur Sipil Negara;
- (3) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah sebagai langkah strategis dalam upaya mendorong perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memberikan stimulus atau motivasi, semangat perbaikan, dan inovasi pelayanan, serta untuk mengetahui gambaran kinerja yang obyektif dari unit pelayanan.

#### Pasal 50

- (1) Dalam penyelenggaraan penilaian/evaluasi kinerja pelayanan publik dibentuk Tim yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (2) Tata cara dan mekanisme penilaian kinerja Unit Pelayanan Publik dan Inovasi Pelayanan Publik mempedomani ketentuan sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

BAB VIII  
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 51

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi penyusunan standar pelayanan, pengawasan dan evaluasi, serta pemberian penghargaan.
- (3) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara perorangan, perwakilan kelompok masyarakat.
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik.
- (5) Penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik wajib memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dan/atau ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

BAB IX  
PENGAWASAN

Pasal 52

- (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 :
  - a. pengawasan oleh Penyelenggara; dan
  - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
  - a. pengawasan oleh masyarakat;
  - b. pengawasan oleh DPRD; dan
  - c. pengawasan oleh Ombudsman.

BAB X  
SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 53

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 26 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 28, Pasal 29, Pasal 30, Pasal 32, Pasal 35, Pasal 39, Pasal 40 dan Pasal 43 dikenakan sanksi administratif.

BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 55

Petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah ini ditetapkan dalam waktu paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.


Pasal 56

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Watansoppeng  
pada tanggal 27 Desember 2017

**BUPATI SOPPENG,**

  
**A. KASWADI RAZAK**

Diundangkan di Watansoppeng  
pada tanggal 28 Desember 2017

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN SOPPENG,**

  
**A. TENRI SESSU**

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SOPPENG TAHUN 2017 NOMOR 15

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN SOPPENG PROVINSI SULAWESI  
SELATAN NOMOR B.HK.HAM.16.271.17