

**PEMERINTAH KABUPATEN SUMENEP****PERATURAN DAERAH KABUPATEN SUMENEP  
NOMOR : 4 TAHUN 2011****TENTANG****PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SUMENEP****DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA****BUPATI SUMENEP**

- Menimbang : a. bahwa kewajiban Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis merupakan amanat konstitusional Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan standar dan kriteria dari penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan perlindungan atas hak-hak publik dalam mendapatkan pelayanan publik dalam suatu Peraturan Daerah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2730);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3209);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);



5. 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 Nomor 3851);
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4286);
7. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 54 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4389);
8. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4593);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Propinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4737);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5135).

**Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT KABUPATEN  
SUMENEP  
dan  
BUPATI SUMENEP**

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN DAERAH KABUPATEN SUMENEP TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SUMENEP**



## **BAB I KETENTUAN UMUM**

### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten adalah Kabupaten Sumenep.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Sumenep.
3. Bupati adalah Bupati Sumenep.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumenep.
5. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Penyelenggara pelayanan pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumenep.
7. Penanggungjawab adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
8. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Ombudsman adalah lembaga negara di Kabupaten yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten, baik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten, Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten, yang pendanaannya dapat didanai dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
10. 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.
11. Standar pelayanan publik 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.
12. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
13. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat.



## **BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP**

### **Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan**

#### **Pasal 2**

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

#### **Pasal 3**

Tujuan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik adalah:

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

### **Bagian Kedua Asas**

#### **Pasal 4**

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

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

### **Bagian Ketiga Ruang Lingkup**

#### **Pasal 5**

Ruang Lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten.

**BAB III**  
**PEMBINA DAN PENANGGUNG JAWAB PELAYANAN PUBLIK**

**Bagian Kesatu**  
**Pembina**

**Pasal 6**

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Bupati Sumenep.

**Bagian Kedua**  
**Penanggung Jawab**

**Pasal 7**

- (1) Penanggung jawab adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik
- (2) Penanggung jawab mempunyai tugas:
  - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan / unit kerja;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan kepada pembina tentang penyelenggaraan pelayanan public.

**Bagian Ketiga**  
**Organisasi Penyelenggara**

**Pasal 8**

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.

**Pasal 9**

- (1) Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Pengaturan mengenai sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Bupati.



## **Bagian Keempat**

### **Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik**

#### **Pasal 10**

- (1) Penanggung jawab berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penanggung jawab berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur sesuai dengan asas pelayanan publik.

#### **Pasal 11**

- (1) Penanggung jawab melakukan evaluasi secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penanggung jawab wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penanggung jawab wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran.

## **Bagian Kelima**

### **Hubungan Antar penyelenggara**

#### **Pasal 12**

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara.
- (2) Kerja sama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.

## **BAB IV**

### **HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN**

#### **Bagian Kesatu**

##### **Hak dan Kewajiban bagi Penyelenggara**

#### **Pasal 13**

Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama dalam rangka penyelenggaraan pelayanan;

- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 14**

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### **Bagian Kedua Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana**

#### **Pasal 15**

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. melakukan evaluasi dan membuat laporan kinerja kepada Pembina Pelayanan secara berkala.



**Pasal 16**

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, perusahaan daerah, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- e. menggunakan sarana, prasana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan peruntukannya;
- f. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. Tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun diluar ketentuan yang berlaku.

**Bagian Ketiga**  
**Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat**

**Pasal 17**

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- e. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- f. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara;
- i. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara; dan

**Pasal 18**

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan publik;
- 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**  
**Standar Pelayanan Publik**

**Pasal 19**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan Bupati.

**Pasal 20**

Komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi Pelaksana;
- i. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- j. Kompensasi.

**Bagian Kedua**  
**Maklumat Pelayanan**

**Pasal 21**

- (1) Penyelenggara menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan.



**Bagian Ketiga**  
**Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas**  
**Pelayanan Publik**

**Pasal 22**

- (1) Pengelolaan, pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasana dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, akuntabel dan berkisambungan harus dilakukan dan menjadi tanggungjawab penyelenggara dan pelaksana.
- (2) Pelaksana harus memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta Pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan Pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 23**

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

**Bagian Keempat**  
**Pelayanan Khusus**

**Pasal 24**

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan tanpa tambahan biaya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib menyediakan sarana, prasana dan/atau fasilitas pelayanan publik bagi kelompok rentan sebagaimana ayat (1) sesuai dengan kemampuan daerah.
- (3) Penyediaan sarana, prasana dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (4) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik bagi kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.



**Bagian Kelima  
Biaya/Tarif Pelayanan Publik**

**Pasal 25**

Penentuan biaya/tarif pelayanan publik ditetapkan dengan Peraturan Daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 26**

Penyelenggara mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan dan kemampuan APBD.

**Bagian Keenam  
Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan**

**Pasal 27**

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. peduli, teliti dan cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut serta tidak mempersulit;
- e. profesional dan proporsional;
- f. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- g. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

**Bagian Ketujuh  
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

**Pasal 28**

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.



- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten.

### **Bagian Kedelapan Pengelolaan Pengaduan**

#### **Pasal 29**

- (1) Penyelenggara menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

#### **Pasal 30**

- (1) Penyelenggara menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat, tepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Bupati.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. identitas pengadu;
  - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. penentuan Pelaksana yang mengelola pengaduan;
  - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada pembina pelayanan publik
  - f. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
  - g. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
  - h. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
  - i. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.



## **Bagian Kesembilan Penilaian Kinerja**

### **Pasal 31**

- (1) Penyelenggara melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

## **BAB VI PENYELESAIAN PENGADUAN**

### **Bagian Kesatu Pengaduan**

#### **Pasal 32**

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
  - a. penanggungjawab yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
  - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

#### **Pasal 33**

- (1) Pembina penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada penanggungjawab Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) huruf a.
- (2) Penanggungjawab menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) huruf b.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 34**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.

- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (4) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu wajib dirahasiakan.

### **Pasal 35**

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (3) wajib disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.

### **Pasal 36**

- (1) Penyelenggara menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (3).
- (2) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu harus melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara.
- (3) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

## **Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik**

### **Pasal 37**

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Penyelenggara.

## **Bagian Ketiga Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

### **Pasal 38**

Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui Peradilan Tata Usaha Negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang Tata Usaha Negara.

### **Pasal 39**

Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang.



## **BAB VII KETENTUAN SANKSI**

### **Pasal 40**

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 14 huruf g, Pasal 16 huruf e dan f, dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 14 huruf e dan huruf f, Pasal 15 huruf a, Pasal 16 huruf b dan huruf c, Pasal 22 ayat (2), Pasal 24 ayat (2), Pasal 37 ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1) dan ayat (4) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan atau dalam masa pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf c, huruf d, huruf h, dan huruf i, Pasal 22 ayat (1), Pasal 24 ayat (1), Pasal 29 ayat (2), Pasal 30 ayat (1), Pasal 36 ayat 1 dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (5) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (1) dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (6) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1), Pasal 14 huruf b, huruf e, huruf j, dan huruf k, Pasal 15 huruf b, huruf c, dan huruf d, Pasal 16 huruf a dan huruf d, Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 21, Pasal 29 ayat (3), dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (7) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a, Pasal 19 ayat (1), dan Pasal 23, dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (8) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf g dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (9) Mekanisme penjatuhan sanksi sebagaimana dimaksud diatas sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

### **Pasal 41**

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1), Pasal 24 ayat (1) dan ayat (4) dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.



- (2) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (3) Besaran ganti rugi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

#### **Pasal 42**

Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada pasal 40 dan pasal 41 dilakukan oleh atasan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### **BAB VIII KETENTUAN PENUTUP**

#### **Pasal 43**

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini akan diatur lebih lanjut Bupati.

#### **Pasal 44**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di : Sumenep  
pada tanggal : 14 Pebruari 2011



Diundangkan di : Sumenep  
pada tanggal : 20 April 2011

#### **SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUMENEP**

**Drs. MOH. SALEH, M.Si**

Pembina Utama Muda

NIP. 19560506 198002 1 004

**LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SUMENEP TAHUN 2011 NOMOR 5**