



PROVINSI ACEH

QANUN KABUPATEN ACEH BESAR

NOMOR 1 TAHUN 2015

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

ATAS RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

BUPATI ACEH BESAR,

- Menimbang :
- a. bahwa Pemerintah Kabupaten Aceh Besar sebagai penyelenggara utama pelayanan publik perlu melayani kebutuhan publik dengan cara yang sebaik-baiknya dan Islami, untuk mewujudkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan demokratis;
 - b. bahwa memberikan pelayanan publik yang baik harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring perkembangan harapan publik dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK);
 - c. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat Kabupaten Aceh Besar dari maladministrasi, maka perlu ditetapkan standar dan kriteria dari penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
 - d. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 41 ayat (4) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh, Pelayanan Publik diatur dalam Qanun;
 - e. bahwa sebagai upaya mempertegas hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat penerima layanan publik perlu pengaturan norma-norma hukum untuk memberikan perlindungan atas hak-hak publik dalam mendapatkan pelayanan;
 - f. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, perlu membentuk Qanun tentang Pelayanan Publik.

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 7 (Drt) Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten Dalam Lingkungan Wilayah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1092);
 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
 4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 5. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
 6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Keistimewaan Propinsi Daerah Istimewa Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3893);
 7. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
 8. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
 9. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggungjawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
 10. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);

11. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);
12. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan International Covenant on Civil and Political Rights (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
13. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
14. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
15. 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);
16. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
17. 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 4234);
18. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 244);
19. 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);

20. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
21. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
22. 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);
23. Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2008 Nomor 08, Tambahan Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 18);
24. Qanun Aceh Nomor 5 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pembentukan Qanun (Lembaran Daerah Aceh Tahun 2011 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Aceh Nomor 38);
25. Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 2 Tahun 2006 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2006 Nomor 03, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Nomor 03).
26. Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 3 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Aceh Besar (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2008 Nomor 03, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Nomor 03) sebagaimana telah diubah dengan Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 15 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 3 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Aceh Besar (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2010 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Nomor 12).

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT KABUPATEN ACEH BESAR
dan
BUPATI ACEH BESAR

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : QANUN TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Qanun ini yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten Aceh Besar adalah bagian dari daerah Provinsi Aceh sebagai suatu kesatuan masyarakat hukum yang diberi kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang dipimpin oleh seorang Bupati.
2. Pemerintahan Kabupaten adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten dan Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing-masing.
3. Pemerintah Daerah Kabupaten yang selanjutnya disebut Pemerintah Kabupaten Aceh Besar adalah unsur penyelenggara pemerintahan daerah kabupaten yang terdiri atas Bupati dan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Besar.
4. Bupati adalah Kepala Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Besar yang dipilih melalui suatu proses demokratis yang dilakukan berdasarkan azas langsung, umum, bebas, rahasia, jujur dan adil.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten yang selanjutnya disebut DPRK adalah Unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah Kabupaten Aceh Besar yang anggotanya dipilih melalui pemilihan umum.
6. Qanun Kabupaten adalah peraturan perundang-undangan sejenis peraturan daerah kabupaten yang mengatur penyelenggaraan pemerintah dan kehidupan masyarakat Kabupaten Aceh Besar.

7. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara (BUMN), atau badan usaha milik daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat di Kabupaten Aceh Besar atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah Semua Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Aceh Besar, penyelenggara tugas pembantuan, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Aparat Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut aparat adalah para pejabat, pegawai dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik dengan kewenangan, kewajiban dan tanggung jawab masing-masing.
11. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
12. 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.
13. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat dari pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung.

14. Penerima Pelayanan Publik adalah orang perseorangan dan/atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
15. 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.
16. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
17. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada Bupati, DPRK dan masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
18. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan dari penyelenggara berisi komitmen penyelenggara untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan serta diumumkan dan/atau dipublikasikan.
19. Pengaduan adalah laporan dari masyarakat dan penerima pelayanan publik baik secara lisan dan/atau tertulis yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
20. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
21. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaiknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
22. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antara para pihak melalui bantuan, maupun melalui mediator.

BAB II
ASAS, MAKSUD, TUJUAN, FUNGSI DAN RUANG
LINGKUP

Bagian Kesatu

Asas

Pasal 2

- (1) Asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik meliputi:
 - a. keislaman;
 - b. keadilan;
 - c. kemanusiaan;
 - d. tertib penyelenggaraan pemerintahan;
 - e. kepastian hukum;
 - f. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
 - g. proporsionalitas;
 - h. kesetaraan;
 - i. keterbukaan;
 - j. partisipatif;
 - k. akuntabilitas;
 - l. kepentingan umum;
 - m. profesionalitas;
 - n. kesamaan hak;
 - o. keseimbangan hak dan kewajiban;
 - p. efisiensi;
 - q. efektifitas;
 - r. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
 - s. ketepatan waktu;
 - t. kecapatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
 - u. berkesinambungan; dan
 - v. sensitifitas gender.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Bagian Kedua
Maksud dan Tujuan

Pasal 3

- (1) Qanun tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk:
- 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 baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan dan korporasi yang baik di Kabupaten Aceh Besar;
 - c. terwujudnya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara cepat, mudah dan maksimal;
 - d. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku; dan
 - e. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Fungsi

Pasal 4

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai fungsi sekurang-kurangnya:
- a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan;
 - c. pengelolaan informasi, dokumentasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (2) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Keempat

Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik meliputi semua pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik berupa barang publik, jasa publik dan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

- (2) Ruang lingkup sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten (APBK);
 - 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 Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Kabupaten atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.

- b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.
- (6) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggaraan pelayanan publik.
- (7) Ruang lingkup Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (6) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.
- (8) Penyelenggara publik yang melanggar ketentuan Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c dan Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf c dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

BAB III

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Kewajiban, Hak dan Larangan

Pasal 6

- (1) 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.

- (2) Penyelenggara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab atas posisi atau jabatannya wajib memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri dan/atau pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
- (5) Penyelenggara yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenai sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
- (6) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan huruf j, ayat (2) dan ayat (3) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (7) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d, huruf h dan huruf i dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (8) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dan huruf f dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (9) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) dikenai sanksi teguran tertulis.

Pasal 7

Penyelenggara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya wajib memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah atas permintaan pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

Penyelenggara pelayanan publik mendapat tunjangan prestasi kerja dari APBK sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

- (1) Pelaksana berkewajiban:
 - a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
 - b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.
- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang:
 - a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara 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;
 - e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik;
 - f. melakukan pelayanan yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan;
 - g. memberikan informasi yang tidak benar;
 - h. menghambat akses informasi kepada penerima layanan publik;
 - i. melakukan pelayanan dengan membedakan suku, agama, ras dan status sosial ekonomi; dan
 - j. menerima imbalan ataupun melakukan pungutan biaya diluar ketentuan yang berlaku.

- (3) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan ayat (2) huruf b dan huruf c dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (4) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, dan ayat (2) huruf a dan huruf d dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (5) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) di dahului dengan sanksi teguran tertulis.

Pasal 10

- (1) Pelaksana dilarang meninggalkan tugas dan kewajibannya berkenaan dengan posisi atau jabatannya, kecuali mendapat izin atasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Apabila Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meninggalkan tugas dan kewajibannya, atasan yang bersangkutan wajib menunjuk pelaksana pengganti.

Bagian Kedua

Pengelolaan Sumber Daya Aparatur

Pasal 11

- (1) Penyelenggara wajib menyelenggarakan rekrutmen dan promosi aparatnya secara transparan, tidak diskriminatif, profesional dan adil, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh penyelenggara.
- (5) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (6) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dikenai sanksi teguran tertulis.

Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib mengadakan evaluasi kinerja aparatur pelayanan publik dilingkungan organisasinya secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Penyelenggara dapat menyempurnakan struktur organisasi, sumber daya aparatur dan prosedur penyelenggaraan publik berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Evaluasi kinerja aparatur dan penyempurnaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan sesuai asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Hasil evaluasi kinerja aparatur dan penyempurnaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) wajib dilaporkan kepada Bupati.
- (5) Tata cara evaluasi kinerja aparatur dan penyempurnaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dalam Peraturan Bupati.
- (6) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Bagian Ketiga

Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 13

- (1) Atas permintaan penyelenggara lain, penyelenggara dapat memberi bantuan kedinasan untuk suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang memiliki keterkaitan dengan pelayanan berikutnya.
- (2) Pemberian bantuan kedinasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus didasarkan pada :
 - a. lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tersebut tidak dapat dilakukan sendiri oleh penyelenggara; dan
 - b. terbatasnya sumber daya penyelenggara dan/atau sarana dan prasarana yang dimiliki penyelenggara.

Bagian Keempat
Kerjasama Penyelenggara Dengan Pihak Lain
Pasal 14

- (1) Penyelenggara dapat menyerahkan sebagian tugas pelayanan publik kepada pihak lain dalam bentuk perjanjian kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan ketentuan:
 - a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (short message service (sms)), laman web (website), pos elektronik (e-mail), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
- (4) Kerja sama sebagaimana yang dimaksud pada ayat (3) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.
- (5) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghilangkan tanggungjawab penyelenggara pelayanan publik.
- (6) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berbadan hukum Indonesia dan berdomisili di Aceh yang kepemilikannya 100% (seratus persen) dipegang oleh warga negara atau badan hukum Indonesia.
- (7) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Besar dan atas persetujuan DPRK.

- (8) Kerjasama yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Besar atau pemerintah kabupaten dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (3) dan ayat (4) tidak menimbulkan beban tambahan bagi daerah dan masyarakat.
- (9) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan huruf e, dikenai sanksi teguran tertulis dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan jabatan.

BAB IV

PEMBINA DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina

Pasal 15

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud ayat (1) adalah Bupati.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud ayat (2) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan/tugas dari penanggung jawab.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten dan Gubernur.

Bagian Kedua

Penanggung Jawab

Pasal 16

- (1) Penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) atau pejabat yang ditunjuk Pembina.
- (2) Penanggung jawab mempunyai tugas :
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja.
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

BAB V
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pelayanan Publik

Pasal 17

Penyelenggaraan Pelayanan Publik harus memperhatikan dan menerapkan:

- a. prinsip pelayanan;
- b. standar pelayanan;
- c. pola penyelenggaraan pelayanan;
- d. sistem informasi pelayanan;
- e. maklumat pelayanan;
- f. sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan;
- g. biaya pelayanan;
- h. pelayanan khusus bagi keluarga miskin, penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita;
- i. perilaku aparat dalam menyelenggarakan pelayanan;
- j. pengawasan penyelenggaraan pelayanan;
- k. tingkat kepuasan masyarakat;
- l. penyelesaian pengaduan dan sengketa; dan
- m. evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua
Prinsip Pelayanan Publik

Pasal 18

Prinsip pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf a meliputi :

- a. kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
- b. kejelasan: persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/penjabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
- c. kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik harus dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dengan memperhatikan aspek efisiensi pemanfaatan waktu;

- d. akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, sah, tepat dan cepat serta proses dan pelayanan harus memperhatikan aspek nilai tambah bagi pengguna pelayanan publik;
- e. tidak diskriminatif: tidak membedakan status sosial ekonomi, kedudukan, pangkat, suku, ras dan agama;
- f. bertanggungjawab: pimpinan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- g. kejujuran: pelayanan publik harus bersikap berdasarkan kebenaran;
- h. kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika;
- i. kemudahan akses: tempat dan lokasi pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
- j. tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun;
- k. kecermatan: teliti dan hati-hati;
- l. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan: pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah dan ikhlas dengan menunjukkan sikap empati terhadap kepentingan pengguna pelayanan;
- m. akhlakul karimah: menunjukkan sifat-sifat mulia berdasarkan nilai-nilai Islami;
- n. keamanan: suasana tempat pelayanan harus terhindar dari berbagai gangguan dan kecelakaan;
- o. ketertiban: mengikuti alur pelayanan yang telah ditetapkan; dan
- p. kenyamanan: lingkungan harus tertib, teratur, adanya ruang tunggu yang nyaman, bersih, sehat, bebas dari kebisingan dan didukung dengan fasilitas umum lainnya.

Bagian Ketiga

Standar Pelayanan

Pasal 19

- (1) Penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf b harus memiliki standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dengan memperhatikan kondisi lingkungan, kebutuhan dan masukan dari masyarakat serta pihak terkait.

- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Standar pelayanan yang telah dibakukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri dan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Pasal 20

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan;
- d. waktu penyelesaian;
- e. biaya pelayanan;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana dan prasarana;
- h. kompetensi petugas pelayanan;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan;
- m. jaminan keamanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 21

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dan Pasal 20 ditetapkan oleh masing-masing penyelenggara pelayanan publik.

Bagian Keempat

Pola Pelayanan

Pasal 22

- (1) Pola penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf c dilaksanakan secara:
 - a. pelayanan fungsional;
 - b. pelayanan terpusat;
 - c. pelayanan terpadu; dan
 - d. gugus tugas.

- (2) Pelayanan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenangnya.
- (3) Pelayanan terpusat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya.
- (4) Pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c yaitu pola pelayanan yang diberikan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- (5) Gugus tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d yaitu petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Bagian Kelima
Sistem Informasi Dalam Penyelenggaraan
Pelayanan Publik
Pasal 23

- (1) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (2) Penyelenggara mengelola sistem informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf d secara efektif, efisien dan mudah diakses.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. jenis pelayanan;
 - b. persyaratan dan prosedur pelayanan;
 - c. mekanisme pemantauan kinerja;
 - d. penanganan keluhan;
 - e. pembiayaan; dan
 - f. penyajian statistik kinerja pelayanan.

- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

Pasal 24

Dokumen, akta dan sejenisnya yang dipergunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat berupa produk elektronika atau hasil teknologi informasi, yang secara hukum dinyatakan sah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam

Maklumat Pelayanan

Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib menyusun maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf e disesuaikan dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta dipublikasikan secara jelas.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat :
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun dan sanksi pembebasan dari jabatan.

Bagian Ketujuh

Pengelolaan Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Pelayanan

Pasal 26

- (1) Penyelenggara dan pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf f dilakukan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, berkesinambungan dan bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik.

- (2) Pengelolaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memperhatikan kenyamanan, rasa aman, ketertiban, kebersihan, gender, wanita hamil, orang cacat, dan usia lanjut.
- (3) Penyediaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dengan memperhatikan karakteristik pelayanan.
- (4) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksanaan sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (5) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana.
- (6) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.
- (7) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (8) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (7) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (9) Besaran ganti rugi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.
- (10) Penyelenggara dan pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (11) Penyelenggara dan pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Pasal 27

- (1) Aparat bertanggungjawab dalam pelaksanaan, pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan standar kenyamanan, kesehatan, dan keamanan.

- (2) Saham penyelenggara yang berbentuk Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apapun. Baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihannya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang mejadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi pemberhentian tidak dengan hormat.

Pasal 28

- (1) Penyelenggara dilarang memberikan izin kepada pihak tertentu untuk menggunakan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik tersebut tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.
- (2) Pengalihan dan/atau pengubahan fungsi peruntukan setiap sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik, dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah dan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

Pasal 29

- (1) Penyelenggara yang bermaksud mengubah atau memperbaiki sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik, wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka dan/atau memasang tanda-tanda yang jelas di tempat yang mudah diketahui.
- (2) Perbaikan sarana prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.

- (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang bentuk dan isi pengumuman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat nama kegiatan, nama penanggungjawab, waktu kegiatan dan manfaat, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor layanan sms, laman web, e-mail, dan kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.
- (5) Penyelenggara yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam 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.
- (6) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (7) Besaran ganti rugi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.
- (8) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun dan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Bagian Kedelapan

Biaya Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf g pada hakekatnya dibebankan kepada APBK.
- (2) Biaya pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh perundang-undangan dalam hal tertentu penyelenggara pelayanan publik dapat menetapkan besaran biaya pelayanan kepada penerima layanan.
- (3) Besarnya biaya pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memperhatikan dan mempertimbangkan hal-hal berikut:
 - a. tingkat sosial ekonomi, kemampuan dan daya beli masyarakat;
 - b. nilai/harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa;
dan

c. rincian biaya menurut jenis pelayanan harus jelas dan transparan.

- (4) Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh institusi penyelenggara negara dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang negara wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah.
- (5) Korporasi dan/atau badan hukum yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- (6) Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik.
- (7) Besarnya biaya pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRK dan diatur dalam Qanun Kabupaten Aceh Besar.
- (8) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan, yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dikenai sanksi teguran tertulis dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan dan dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun
- (9) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri dan/atau pembebasan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

Bagian Kesembilan

Pelayanan Khusus

Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, usia lanjut, wanita hamil dan balita sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf h.
- (2) Penyelenggara wajib memperhatikan kondisi dan karakteristik wilayah pedalaman, terpencil, terisolir dan kepulauan dalam memberikan pelayanan.
- (3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin keterjangkauan pengguna layanan yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (4) Sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (5) Penyelenggara yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada 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.
- (6) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (7) Besaran ganti rugi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.
- (8) Penyelenggaran yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan dan dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

Pasal 32

Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan kelas-kelas tertentu sepanjang tidak bertentangan dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesepuluh

Perilaku Aparat Dalam Menyelenggarakan Pelayanan

Pasal 33

Perilaku Aparat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf i wajib:

- a. menjunjung tinggi nilai-nilai Islami;
- b. menjaga integritas serta reputasi penyelenggara;
- c. menjaga kehormatan institusi penyelenggara setiap waktu dan tempat;
- d. berlaku adil dan tidak diskriminatif;
- e. berakhlakul karimah;
- f. professional dan tidak mempersulit;
- g. peduli;
- h. telaten, teliti dan cermat;
- i. hormat dan tidak melecehkan;
- j. ramah, tekun dan sabar;
- k. bersikap tegas dan handal;
- l. tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut;

- m. bersikap independen;
- n. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan wajib dirahasiakan;
- o. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- p. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana pelayanan;
- q. tidak memberikan informasi yang salah dan menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- r. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- s. sesuai dengan kepantasan; dan
- t. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kesebelas

Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 34

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf j dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh DPRK sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Belas
Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 35

- (1) Kepuasan masyarakat penerima pelayanan dicapai apabila memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.
- (2) Tolok ukur kepuasan masyarakat penerima pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat.
- (3) Indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan.
- (4) Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik;
- (5) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan melalui survey pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- (6) Hasil survey sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diumumkan kepada masyarakat secara terbuka melalui media massa.

Pasal 36

- (1) Dalam hal ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (5) , Bupati wajib melakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga Belas
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 37

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dan DPRK dalam batas waktu tertentu.

- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.
- (5) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) dikenai sanksi tertulis dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan atau dalam masa pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (6) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun dan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan dan dikenai sanksi pembebasan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

Pasal 38

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan
 - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun dan/atau dikenai sanksi penurunan pangkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.

Bagian Keempat Belas

Penilaian Kinerja

Pasal 39

- (1) Penyelenggara berkewajiban 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

HAK, KEWAJIBAN DAN PERAN SERTA MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Hak Menerima Pelayanan Publik

Pasal 40

Penerima layanan publik mempunyai hak :

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan;
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkapnyanya tentang prosedur pelayanan publik;
- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;
- d. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
- e. memberitahukan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik dan/atau komisi yang menangani pengaduan publik untuk mendapatkan penyelesaian;
- g. mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai dengan mekanisme yang berlaku; dan
- h. mendapatkan pembelaan, perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.

Bagian Kedua

Kewajiban Penerima Pelayanan Publik

Pasal 41

Penerima pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk :

- a. mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan dan pengaduan pelayanan publik;

- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik dan menjaga kebersihan, ketertiban dan keamanan; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Peran Serta Masyarakat

Pasal 42

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk 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) dilakukan dengan cara :
 - a. memberikan informasi yang dibutuhkan bagi penyelenggara pelayanan publik;
 - b. menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c. menumbuhkan kepedulian masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - d. memberikan saran dan/atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VII

PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Kesatu

Pengaduan

Pasal 43

- (1) Pengaduan pelayanan publik diajukan kepada pimpinan penyelenggara pelayanan publik, DPRK dan/atau kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. penyelenggaraan yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan;
 - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Untuk menampung pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penyelenggara pelayanan publik menyediakan loket dan kotak pengaduan.

- (4) Dalam hal penyelesaian pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3), pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
 - a. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - b. penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
 - c. prosedur penyelesaian pengaduan;
 - d. rekomendasi penyelesaian pengaduan;
 - e. pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
 - f. pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan penyelenggara pelayanan publik;
 - g. penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan; dan
 - h. dokumentasi penyelesaian pengaduan.
- (5) Tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Pasal 44

- (1) Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) huruf a;
- (2) Atasan pelaksana menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) 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 45

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan secara tertulis memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immaterial yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan.

- (3) Pengaduan dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 46

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (2) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (4) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sekurang-kurangnya memuat:
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (5) Penyelenggara wajib 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 45 ayat (2).
- (6) Dalam hal materi aduan tidak lengkap pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara.
- (7) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) pengadu dianggap mencabut pengaduannya.
- (8) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan dan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (5) dikenai sanksi penurunan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

Bagian Kedua

Ombudsman

Pasal 47

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- (2) Dalam hal terjadi maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik dengan penerima layanan karena pengaduannya tidak diselesaikan atau tidak memuaskan, pengadu dapat menyampaikan pengaduannya kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.
- (3) Penyelesaian maladministrasi yang diajukan oleh penerima layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan tatacara penyelesaian oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan dan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Pasal 48

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (5) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian tidak dengan hormat.

Pasal 49

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi pengaduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.

- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik berhenti atau diberhentikan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

Pasal 50

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.
- (6) Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.
- (7) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan dan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Pasal 51

Masyarakat dapat menggugat penyelenggara pelayanan publik atau pelaksana pelayanan publik melalui Peradilan Tata Usaha Negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang Tata Usaha Negara.

Bagian Ketiga
Pelanggaran Hukum Dalam Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Pasal 52

- (1) Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Qanun ini masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan.
- (2) Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan penyelenggara.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 53

- (1) Didalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Qanun ini, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggaraan untuk melaksanakan keputusan penyelenggara.

Pasal 54

- (1) Sanksi bagi penyelenggara dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (2) Pengenaan sanksi dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggung jawab atasan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 55

Pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54, dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau penyelenggara melakukan tindak pidana.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 56

Ketentuan tentang pelayanan publik yang ada tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Qanun ini.

Pasal 57

Qanun ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Qanun ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar.

Ditetapkan di Kota Jantho
pada tanggal 1 Juli 2015 M
14 Ramadhan 1436 H

BUPATI ACEH BESAR,

MUKHLIS BASYAH

Diundangkan di Kota Jantho
pada tanggal 11 Agustus 2015 M
26 Syawal 1436 H

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN ACEH BESAR,

JAILANI AHMAD

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN ACEH BESAR
TAHUN 2015 NOMOR 1

PENJELASAN
ATAS
QANUN KABUPATEN ACEH BESAR
NOMOR 1 TAHUN 2015
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Bahwa Pemerintah Kabupaten Aceh Besar sebagai penyelenggara utama pelayanan publik perlu melayani kebutuhan publik dengan cara yang sebaik-baiknya dan Islami, untuk mewujudkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan demokratis. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring perkembangan harapan publik dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). Upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat Kabupaten Aceh Besar dari maladministrasi, maka perlu ditetapkan standar dan kriteria dari penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN ACEH BESAR
NOMOR 50