



**BUPATI HULU SUNGAI UTARA
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA
NOMOR 10 TAHUN 2022**

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI HULU SUNGAI UTARA,**

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Daerah mengemban kewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui pemenuhan hak dan kewajiban dasarnya;
- b. bahwa kondisi perkembangan masyarakat yang dinamis diperlukan peningkatan dan perbaikan kualitas mutu pelayanan publik melalui penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik;
- c. bahwa untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas mutu pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberikan dasar pengaturan yang jelas;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2021 tentang Pencantuman dan Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan dan/atau Nomor Pokok Wajib Pajak Dalam Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 209);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2016 Nomor 12), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021 Nomor 5);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
dan
BUPATI HULU SUNGAI UTARA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
4. Bupati adalah Bupati Hulu Sungai Utara.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. 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.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap perangkat daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing sebagai perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima Pelayanan Publik.
11. Maklumat Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Maklumat adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
12. Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat SPP adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
13. Standar operasional prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
14. SPP Desa adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik di desa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
15. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan

perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

16. Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
17. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
18. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam Pelayanan Publik.

Pasal 3

Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Publik:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, dan kewajiban dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. terwujudnya sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang layak dan baik sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- d. terpenuhinya Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan berdasarkan asas:

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

BAB II
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 5

Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

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

Pasal 6

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

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah; dan
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.

Pasal 7

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Daerah, BUMD, Pemerintah Desa dan/atau badan hukum lain yang dibentuk oleh Bupati berdasarkan kewenangannya untuk melaksanakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- 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 daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.

Pasal 8

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan dan diatur dalam peraturan perundang-undangan; dan
 - b. tindakan administratif selain Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada huruf a berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 9

- (1) Tindakan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf a diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen perizinan dan nonperizinan.
- (2) Dokumen perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan keputusan administrasi pemerintahan.
- (3) Keputusan administrasi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan keputusan Penyelenggara yang bersifat penetapan.
- (4) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat mendelegasikan wewenang atau melimpahkan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

Tindakan administratif selain Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen nonperizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Organ

Paragraf 1
Penyelenggara

Pasal 11

Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi:

- a. Perangkat Daerah;
- b. korporasi; dan
- c. lembaga independen.

Pasal 12

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

Pasal 13

Tugas Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, meliputi:

- a. mengoordinasikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada satuan kerja sesuai SPP dan SOP;
- b. melakukan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- c. melaporkan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada penanggungjawab.

Paragraf 2
Penanggungjawab

Pasal 14

- (1) Sekretaris Daerah karena jabatannya merupakan Penanggungjawab dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas:
 - a. mengoordinasikan kelancaran Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan SPM pada setiap Perangkat Daerah;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Pembina.

Paragraf 3
Pembina

Pasal 15

- (1) Bupati merupakan Pembina Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penanggungjawab.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada DPRD dan Gubernur.

Bagian Ketiga
Maklumat

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib menyusun Maklumat.
- (2) Maklumat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan dasar untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (3) Maklumat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh Bupati.

Pasal 17

Maklumat paling sedikit memuat:

- a. jenis pelayanan yang disediakan;
- b. syarat, prosedur, biaya dan waktu;
- c. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
- d. satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 18

Penyelenggara wajib mempublikasikan Maklumat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 melalui media yang mudah diakses Masyarakat.

Bagian Keempat
Standar Pelayanan

Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan SPP dan SOP.
- (2) Penyusunan SPP dan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyusunan SPP dan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Pasal 20

Dalam hal penyusunan SPP dan SOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Penyelenggara dapat melakukan penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan.

Pasal 21

Ketentuan lebih lanjut mengenai penyusunan dan penetapan SPP dan SOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Kelima
MPP

Pasal 22

- (1) Pemerintah Daerah menyelenggarakan Pelayanan Administratif Publik secara terintegrasi pada satu tempat.
- (2) Tempat pelayanan publik terintegrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberi nama MPP.
- (3) MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) diselenggarakan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan bidang perizinan.

Pasal 23

MPP dilaksanakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan;
- b. berdaya guna;
- c. koordinasi;
- d. akuntabilitas;
- e. aksesibilitas; dan
- f. kenyamanan

Pasal 24

Tujuan MPP:

- a. memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan; dan
- b. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Pasal 25

- (1) MPP mengikutsertakan seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah lainnya, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/BUMD/swasta.
- (2) Keikutsertaan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah lainnya, Badan Usaha Milik Negara/BUMD/swasta sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didahului dengan kesepakatan yang dituangkan dalam nota kesepahaman.
- (3) Nota kesepahaman sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditindaklanjuti dengan perjanjian kerjasama para pihak dalam rangka penggunaan dan pemanfaatan sumber daya, termasuk penggunaan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana dan/atau fasilitas yang ada.
- (4) Penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana dan/atau fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 26

Ketentuan lebih lanjut mengenai MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dan Pasal 25 diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Keenam
Pelayanan Khusus

Pasal 27

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. penyandang disabilitas;
 - b. lanjut usia;
 - c. perempuan hamil;
 - d. anak; dan/atau
 - e. korban bencana.

Pasal 28

Pelayanan dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27, dapat berupa:

- a. sarana dan prasarana khusus;
- b. prioritas pelayanan; dan/atau
- c. bentuk kekhususan lain yang ditetapkan oleh Bupati.

Pasal 29

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelayanan dengan perlakuan khusus dan bentuk kekhususan lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 dan Pasal 28 diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB III
PELAYANAN PUBLIK DI DESA

Pasal 30

Pemerintahan Desa bertanggung jawab mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Masyarakat di desa secara terbuka, efektif, dan efisien.

Pasal 31

Pelayanan Publik kepada Masyarakat di desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 dilaksanakan oleh Pemerintahan Desa, Lembaga Kemasyarakatan Desa, Badan Usaha Milik Desa dan/atau lembaga lain yang sumber pembiayaannya berasal baik sebagian atau seluruhnya dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa.

Pasal 32

- (1) Dalam hal mendekatkan dan mempermudah Pelayanan Publik yang terbuka, efektif, dan efisien, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30, Pemerintah Desa menerapkan SPP dan SOP Desa.
- (2) SPP dan SOP Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bertujuan:
 - a. mendorong percepatan pelayanan kepada masyarakat;
 - b. memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kewenangannya secara prima; dan
 - c. sebagai alat kontrol masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Desa.

Pasal 33

Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa dan penetapan SPP dan SOP Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 sampai dengan Pasal 32 diatur dengan Peraturan Desa.

BAB IV
SISTEM INFORMASI

Pasal 34

- (1) Penyelenggara mengelola Sistem Informasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara elektronik dan/atau non elektronik.
- (2) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. SPP dan SOP;
 - d. Maklumat;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang mudah diakses oleh masyarakat.

BAB V
HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 35

Penyelenggara berhak:

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

Pasal 36

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan SPP dan SOP;
- b. menyusun dan mempublikasikan Maklumat;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- d. menempatkan pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban pelayanan publik terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan dalam hal Penyelenggara mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- k. memenuhi panggilan atau mewakili satuan kerja perangkat daerah dan BUMD 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;
- l. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- m. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 37

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi SPP dan SOP;
- c. mengawasi pelaksanaan SPP dan SOP;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;

- g. menyarankan kepada pimpinan Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan SPP dan SOP;
- h. mengadakan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina, Penyelenggara dan Lembaga Negara di Daerah yang mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- i. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- j. menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 38

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam SPP dan SOP;
- b. menjaga sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB VI PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 39

- (1) Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimulai sejak penyusunan SPP dan SOP sampai dengan evaluasi.
- (2) Peran serta Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan dalam bentuk masukan/tanggapan/laporan dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara.
- (3) Peran serta Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban Masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (4) Masyarakat dapat membentuk organisasi kemasyarakatan untuk membantu pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 40

Masyarakat dapat mengadakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada:

- a. Penyelenggara;
- b. DPRD; dan/atau
- c. Lembaga Negara di Daerah yang mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 41

- (1) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 huruf a menyediakan sarana pengaduan Masyarakat atas layanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- (2) Sarana pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyediakan informasi tentang mekanisme dan tata cara pengaduan.

Pasal 42

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak Pengadu menerima layanan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara tertulis, paling sedikit memuat:
- nama dan alamat lengkap;
 - uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan SPP dan SOP dan uraian kerugian materiil atau imaterial yang diderita;
 - permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disertai dengan bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (4) Dalam hal Pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara berkewajiban memberikannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 43

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima Pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat:
- identitas Pengadu secara lengkap;
 - uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan SPP dan SOP;
 - tempat dan waktu penerimaan Pengaduan; dan
 - tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima Pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi Pengaduan masyarakat.
- (4) Dalam hal Penyelenggara menyatakan Pengaduan tidak lengkap, Pengadu wajib melengkapi materi aduannya.
- (5) Dalam hal Pengaduan tidak dapat dilengkapi sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Pengadu dianggap mencabut pengaduannya.
- (6) Penyelenggara wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak Pengaduan dinyatakan lengkap.

Pasal 44

Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme dan prosedur pengajuan dan penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 dan Pasal 43 diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB VIII
PENGAWASAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu
Pengawasan

Pasal 45

- (1) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
 - a. atasan langsung; dan
 - b. pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui pengawasan oleh:
 - a. Masyarakat;
 - b. DPRD; dan/atau
 - c. Lembaga Negara di Daerah yang mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Kedua
Evaluasi

Pasal 46

- (1) Evaluasi terhadap kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala dan berkelanjutan dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah.
- (2) Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan hasil pelaksanaan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

BAB IX
FORUM KOORDINASI DAN KOMUNIKASI

Pasal 47

Pembinaan dan pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan perwujudan peran serta masyarakat dapat dilakukan melalui Forum Koordinasi dan Komunikasi Pelayanan Publik.

Pasal 48

- (1) Pemerintah Daerah membentuk Forum Koordinasi dan Komunikasi Pelayanan Publik.
- (2) Forum koordinasi dan komunikasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari unsur:
 - a. Bupati.
 - b. DPRD
 - c. Sekretaris Daerah.
 - d. Perangkat Daerah terkait.
 - e. Lembaga Negara di Daerah yang mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 - f. Masyarakat.

- (3) Pembentukan forum koordinasi dan komunikasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 49

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

Pasal 50

Peraturan Bupati sebagai Peraturan Pelaksana Peraturan Daerah ini ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini mulai berlaku.

Pasal 51

Pemerintah Daerah menyiapkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25, Pasal 28, dan Pasal 36 huruf e, paling lama 3 (tiga) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 52

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Ditetapkan di Amuntai
pada tanggal **28** Desember 2022

Pj. BUPATI HULU SUNGAI UTARA,

R. SURIA FADLIANSYAH

Diundangkan di Amuntai
pada tanggal **28** Desember 2022

**Pj. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN
HULU SUNGAI UTARA,**

ZAKLY ASSWAN

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA
TAHUN 2022 NOMOR 10.

NOMOR REGISTER PERATURAN DAERAH KABUPATEN HULU SUNGAI
UTARA PROVINSI KALIMANTAN SELATAN (8-116/2022).

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA
NOMOR 10 TAHUN 2022
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Selaras dengan tujuan pemberian otonomi luas kepada daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, Pemerintah Daerah bertanggungjawab dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, sehingga diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas dan tegas mengenai hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk.

Pemerintah wajib memastikan bahwa Masyarakat telah memperoleh pelayanan dengan kualitas yang layak. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah dengan memberi ruang dan perhatian untuk menyampaikan keluhannya. Adanya mekanisme keluhan (*complaint mechanism*) yang baik akan memberikan kontribusi yang positif terhadap pemenuhan hak masyarakat maupun terhadap pengembangan sistem Pelayanan Publik itu sendiri. Konsekuensinya, Pemerintah Daerah dituntut untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab (*accountable*).

Pengaturan hukum terkait penyelenggaraan pelayanan publik di daerah diperlukan untuk mendukung upaya peningkatan kualitas, penjaminan penyediaan pelayanan publik dan memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian secara substansial harus dibangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

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

Huruf a

Yang dimaksud dengan “pengadaan” adalah penyediaan barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut.

Huruf b

Cukup Jelas.

Pasal 7

Cukup Jelas.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup Jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup Jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “tindakan administratif selain pemerintah daerah” adalah pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh badan hukum lainnya.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup Jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “keputusan administrasi pemerintahan” adalah keputusan tata usaha negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara.

Ayat (3)

“keputusan Penyelenggara yang bersifat penetapan” antara lain Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan izin lain serta surat persetujuan. Keputusan nonperizinan bentuknya berupa tanda, kartu atau bentuk keputusan lain sesuai ketentuan tentang tata naskah dinas, misalnya Kartu Tanda Penduduk, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), dan Sertifikat Tanah.

Ayat (4)

Cukup Jelas.

Pasal 10

“dokumen nonperizinan” antara lain dokumen kredit perbankan dan polis asuransi.

Pasal 11

Huruf a

Cukup Jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “lembaga independen” adalah Lembaga Pemerintahan dan non pemerintahan yang bebas dari pengendalian oleh pemerintah dan pembuat kebijakan (legislative) dan bebas dari pengendalian oleh pemanfaatan oleh kelompok dan bebas dari kepentingan tertentu serta bersifat netral.

- 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
Ayat (1)
Cukup Jelas.
- Ayat (2)
Yang dimaksud dengan “pihak terkait” adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan minimal.
- Ayat (3)
Cukup Jelas.
- Pasal 20
Cukup Jelas.
- Pasal 21
Cukup Jelas.
- Pasal 16
Cukup Jelas.
- Pasal 17
Cukup Jelas.
- Pasal 18
Cukup Jelas.
- Pasal 19
Cukup Jelas.
- Pasal 20
Ayat (1)
Cukup Jelas
- Ayat (2)
Yang dimaksud dengan “nota kesepahaman” adalah sebuah dokumen legal yang menjelaskan persetujuan antara dua belah pihak/lebih.
- Ayat (3)
Yang dimaksud dengan “perjanjian kerjasama” adalah dokumen/surat yang berisikan klausul atau ketentuan khusus atas perjanjian atau kesepakatan tertulis antara dua belah pihak/lebih.
- Ayat (4)
Cukup Jelas.
- Pasal 21
Cukup Jelas.
- Pasal 22
Cukup Jelas.
- Pasal 23
Huruf a
Yang dimaksud dengan “keterpaduan” adalah Pelaksanaan pelayanan publik yang beragam dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “berdaya guna” adalah Pelaksanaan pelayanan publik dilaksanakan dengan tujuan agar dapat memberikan hasil dan manfaat bagi masyarakat.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “koordinasi” adalah kegiatan yang dilakukan oleh berbagai pihak yang setara dengan memberikan informasi satu sama lain dan mengoordinasikan atau menyepakati sesuatu bersama.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “akuntabilitas” adalah Dalam pelaksanaa pelayanan publik Pemerintah Daerah dapat dipertanggungjawabkan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “aksesibilitas” adalah Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “kenyamanan” adalah Lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Pasal 24

Cukup Jelas.

Pasal 25

Ayat (1)

Cukup Jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “nota kesepahaman” adalah surat resmi untuk saling bekerja sama saling menghormati antara pihak yang bertanda tangan dalam surat itu.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “perjanjian kerjasama” adalah suatu perjanjian tertulis yang berisi klausul kesepakatan antara dua belah pihak atau lebih mengenai hak dan kewajiban masing-masing.

Ayat (4)

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

Huruf a

Cukup Jelas.

Huruf b

Cukup Jelas.

Huruf c

Cukup Jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “pelaksana” adalah pejabat/pegawai/petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan/serangkaian tindakan pelayanan publik.

Huruf e

Cukup Jelas.

Huruf f

Cukup Jelas.

Huruf g

Cukup Jelas.

Huruf h

Cukup Jelas.

Huruf i

Cukup Jelas.

Huruf j

Cukup Jelas.

Huruf k

Cukup Jelas.

Huruf l

Cukup Jelas.

Huruf m

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

Ayat (1)

Cukup Jelas

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “atasan langsung” adalah pejabat yang karena kedudukannya/jabatannya membawahi seorang pegawai atau lebih.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “pengawas fungsional” adalah satuan pengawas internal Instansi penyelenggara pelayanan publik, Inspektorat, serta aparat pengawas intern pemerintah lainnya.

Ayat (3)

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.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA
NOMOR 32.