



# **BUPATI MUSI RAWAS UTARA**

PROVINSI SUMATERA SELATAN

PERATURAN DAERAH KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA

NOMOR 4 TAHUN 2020

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MUSI RAWAS UTARA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka melayani setiap masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pemerintah Kabupaten wajib menyelenggarakan pelayanan publik secara terpadu dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan serta tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
  - b. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas, menjamin penyediaan pelayanan publik serta mempertegas hak dan kewajiban setiap masyarakat sehingga terwujudnya tanggungjawab Pemerintah Kabupaten dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi dasar pengaturan yang jelas;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan

*A. F. B.*

- Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 16 tahun 2013 tentang Pembentukan Kabupaten Musi Rawas Utara di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5429);
  4. 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 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);
  5. 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);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA

dan

BUPATI MUSI RAWAS UTARA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Kabupaten adalah Kabupaten Musi Rawas Utara.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Kabupaten Musi Rawas Utara.
3. Bupati adalah Bupati Musi Rawas Utara.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah DPRD Kabupaten Musi Rawas Utara.
5. Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.
6. Perangkat Daerah Kabupaten adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD Kabupaten dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten.
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 institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
9. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada dilingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.

11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. 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.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
15. Sistem Pelayanan Terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
16. Survey Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
17. Anggaran Pendapatan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD, adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

## Pasal 2

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;

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

### Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Daerah ini meliputi:

- a. pembina, penanggung jawab dan Organisasi Penyelenggara;
- b. kerjasama Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. peran serta Masyarakat;
- e. penyelesaian pengaduan; dan
- f. pengawasan.

## BAB II

### PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB DAN ORGANISASI PENYELENGGARA

#### Bagian Kesatu

#### Pembina

#### Pasal 4

- (1) Bupati merupakan Pembina dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### Pasal 5

- (1) Pembina melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan Gubernur.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara berkala paling sedikit 1 (satu) tahun sekali dan/atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

Bagian Kedua  
Penanggung Jawab

Pasal 6

- (1) Penanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Pembina.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap Perangkat Daerah;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah.

Bagian Ketiga  
Organisasi Penyelenggara

Pasal 7

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan Masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada Masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Paragraf 1

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 8

Penyelenggara berhak :

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

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

#### Pasal 9

Penyelenggara wajib :

- 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 mengenai 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;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi 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.

#### Paragraf 2

#### Pelaksana

#### Pasal 10

- (1) Dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik, Penyelenggara dibantu oleh Pelaksana, dengan jabatan:
  - a. administrator;
  - b. pengawas;

*A. F. H.*

- c. fungsional tertentu; dan
  - d. fungsional Umum.
- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaksanakan Pelayanan Publik sesuai dengan penugasan Penyelenggara.
  - (3) Dalam hal Pelaksana tidak melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 11

Pelaksana wajib:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan 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 ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

#### Pasal 12

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi 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 ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## Pasal 13

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut:

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

## Paragraf 3

### Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

## Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan

organisasi sesuai dengan asas Pelayanan Publik dan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang berprestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal Penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman diatur dengan peraturan Penyelenggara.

### BAB III

#### KERJASAMA PENYELENGGARA

#### Pasal 16

- (1) Kegiatan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat melakukan kerjasama antar Penyelenggara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara memiliki lingkup wewenang dan tugas Pelayanan Publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, dapat meminta bantuan kepada Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.

#### Pasal 17

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
  - a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada Standar Pelayanan;
  - b. Penyelenggara wajib menginformasikan perjanjian kerjasama 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 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 (*website*), *pos-el* (e-mail) dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak membebani Masyarakat.

#### BAB IV

#### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu

##### Pelayanan Publik

##### Pasal 18

Pelayanan Publik meliputi :

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

##### Pasal 19

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD Kabupaten;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Kabupaten yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD Kabupaten atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan

Kabupaten yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Kabupaten yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 20

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD Kabupaten;
- b. penyediaan jasa publik oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Kabupaten yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD Kabupaten atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Kabupaten yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Kabupaten yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 21

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf c berupa tindakan administratif Pemerintah Kabupaten yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan pengendalian, pengawasan, perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- (2) Tindakan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan.
- (3) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan keputusan administrasi pemerintahan.
- (4) Keputusan administrasi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan keputusan Penyelenggara yang bersifat penetapan.
- (5) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat mendelegasikan wewenang atau melimpahkan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua  
Standar Pelayanan

Pasal 22

- (1) Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 23

Dalam hal menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

Komponen Standar Pelayanan meliputi:

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) yang meliputi:
  1. Persyaratan;
  2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  3. jangka waktu pelayanan;
  4. biaya/tarif;
  5. produk pelayanan; dan
  6. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
  1. dasar hukum;
  2. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
  3. kompetensi Pelaksana;
  4. pengawasan internal;
  5. jumlah Pelaksana;
  6. jaminan pelayanan;

7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
8. evaluasi kinerja Pelaksana.

Bagian Ketiga  
Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib melakukan SKM secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) survei dilakukan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat.

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib mempublikasikan hasil SKM.
- (2) Penyelenggara wajib menyusun laporan tindaklanjut atas hasil SKM.

Pasal 27

Unsur dalam pelaksanaan SKM meliputi :

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme dan prosedur;
- c. waktu penyelesaian;
- d. biaya/tarif;
- e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
- f. kompetensi pelaksana;
- g. perilaku pelaksana;
- h. penanganan, pengaduan, sarana dan masukan; dan
- i. sarana dan prasarana.

Bagian Keempat  
Maklumat Pelayanan

Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dan Pasal 24.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

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

Pasal 29

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik serta Pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dan Pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 30

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

Pasal 31

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (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 paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short messageservice*), laman (*website*), *Pos-el* (email) dan kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.
- (5) Dalam hal Penyelenggara dan Pelaksana tidak melakukan kewajiban yang dikarenakan keadaan kahar/*force majeure* dan diluar kemampuan Penyelenggara dan Pelaksana maka hal tersebut tidak dikategorikan sebagai kelalaian.

Bagian Keenam  
Pelayanan Khusus

Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota Masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 33

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan Pelayanan berjenjang atau pelayanan secara bertingkat untuk jenis pelayanan jasa publik berdasarkan kelas pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat(1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok Masyarakat berdasarkan asas persamaan, perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan Masyarakat.

Bagian Ketujuh  
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 34

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau Masyarakat.
- (2) Biaya/tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat(1) dibebankan kepada negara apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif Pelayanan Publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima Pelayanan Publik.
- (4) Penentuan biaya/tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD dan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 35

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil Pelayanan Publik.

Pasal 36

- (1) Korporasi dan/atau badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukan Pelayanan Publik.

Bagian Kedelapan  
Sistem Pelayanan Terpadu

Pasal 37

- (1) Untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk Pelayanan Publik, dapat dilakukan penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu.
- (2) Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap

beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat, yang dapat dilakukan melalui sistem pelayanan satu pintu.

#### Pasal 38

Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 diselenggarakan dengan tujuan:

- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada Masyarakat;
- b. mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat;
- c. memperpendek proses pelayanan;
- d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau; dan
- e. memberikan akses yang lebih luas kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

#### Pasal 39

Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37, dilaksanakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan;
- b. ekonomis;
- c. koordinasi;
- d. pendelegasian atau pelimpahan kewenangan;
- e. akuntabilitas; dan
- f. aksesibilitas.

#### Pasal 40

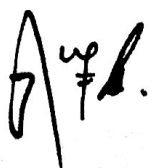
- (1) Sistem Pelayanan Terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Sistem Pelayanan Terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu.
- (3) Sistem Pelayanan Terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

#### Pasal 41

Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (2) dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

#### Pasal 42

- (1) Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (2) dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan sebagian wewenang dari Bupati kepada Pimpinan Perangkat Daerah penyelenggara Sistem Pelayanan Terpadu atau pimpinan korporasi kepada pimpinan satuan kerja Penyelenggara Sistem Pelayanan Terpadu.
- (2) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan melalui Keputusan Bupati atau pimpinan korporasi berdasarkan kewenangannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pendelegasian atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. penerimaan dan memproses permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan dan menerbitkan produk layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan standar pelayanan;
  - c. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau non perizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - e. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - f. penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.



### Pasal 43

- (1) Penyelenggara Sistem Pelayanan Terpadu **sebagaimana dimaksud** dalam Pasal 42 wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/satuan kerja terkait, terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Penyelenggara Sistem Pelayanan Terpadu **sebagaimana dimaksud** pada ayat (1) wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.
- (3) Laporan perkembangan **sebagaimana dimaksud** pada ayat (2) disampaikan kepada Bupati.

### BAB V

#### PERAN SERTA MASYARAKAT

### Pasal 44

- (1) Masyarakat dapat berperan serta dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk menjamin penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan Masyarakat.
- (2) Peran serta Masyarakat **sebagaimana dimaksud** pada ayat (1) mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:
  - a. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
  - b. penyusunan Standar Pelayanan;
  - c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - d. pemberian penghargaan.

### Pasal 45

- (1) Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik **sebagaimana dimaksud** dalam Pasal 44 disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara dan atasan langsung Penyelenggara serta pihak terkait **sesuai dengan ketentuan** peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan **sebagaimana dimaksud** pada ayat (1).

## Pasal 46

Peran serta Masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (2) huruf c diwujudkan dalam bentuk:

- a. pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan;
- b. pengawasan terhadap penerapan kebijakan; dan
- c. pengawasan terhadap pengenaan sanksi.

## Pasal 47

Peran serta Masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (2) huruf d diwujudkan dalam bentuk pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja Penyelenggara.

## Pasal 48

Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 mengacu pada prinsip sebagai berikut:

- a. terkait langsung dengan Masyarakat pengguna pelayanan;
- b. memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
- c. mengedepankan musyawarah, mufakat, dan keberagaman Masyarakat.

## BAB VI

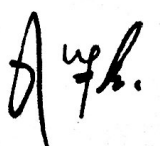
### PENYELESAIAN PENGADUAN

#### Bagian Kesatu

#### Pengaduan

## Pasal 49

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara, ombudsman dan/atau DPRD.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
  - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
  - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.



## Pasal 50

- (1) Atasan satuan kerja Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada:
  - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
  - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 51

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat:
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai Dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

## Pasal 52

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (3) 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.

### Pasal 53

- (1) Penyelenggara dan/atau Ombudsman wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit 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.
- (3) Penyelenggara dan/atau Ombudsman wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang berisi paling sedikit informasi lengkap dan/atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara atau Ombudsman sebagaimana di informasikan oleh pihak Penyelenggara dan/atau Ombudsman.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

### Pasal 54

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada atasan satuan kerja Penyelenggara.

### Bagian Kedua

#### Penyelesaian Pengaduan oleh Ombudsman

### Pasal 55

- (1) Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari Masyarakat mengenai penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan Masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh Penyelenggara.

- (3) Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak.
- (4) Penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan oleh perwakilan Ombudsman di daerah.

Bagian Ketiga  
Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara

Pasal 56

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

Pasal 57

- (1) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (2) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (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) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 58

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

## Pasal 59

- (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) Penyelenggara wajib memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

## Bagian Keempat

### Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

## Pasal 60

Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian dibidang Tata Usaha Negara.

## Pasal 61

- (1) Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, 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 Ombudsman dan/atau Penyelenggara.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 62

- (1) Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan Keputusan Ombudsman dan/atau Penyelenggara.

BAB VII  
SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 63

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a sampai dengan huruf f dan huruf h sampai dengan huruf k, Pasal 11, Pasal 12 huruf a, huruf c dan huruf d, Pasal 14 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 15 ayat (1) sampai dengan ayat (3), Pasal 17 ayat (1) huruf b dan huruf e, Pasal 22 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 28 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 29 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 30, Pasal 31 ayat (1) sampai dengan ayat (3), Pasal 32 ayat (1), Pasal 36, Pasal 52 ayat (2), Pasal 53 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 56 ayat (1), Pasal 57 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 58 ayat (1), dan Pasal 59, dikenakan sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
  - a. peringatan lisan;
  - b. peringatan tertulis;
  - c. penghentian sementara kegiatan;
  - d. penghentian tetap kegiatan;
  - e. pencabutan sementara izin;
  - f. pencabutan tetap izin;
  - g. denda administratif; dan/atau
  - h. sanksi administratif lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengenaan pemberian sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB VIII  
PENGAWASAN

Pasal 64

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

- b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh Masyarakat berupa laporan atau pengaduan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - b. pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - c. pengawasan oleh DPRD.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP


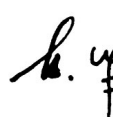
Pasal 65

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Muara Rupit  
pada tanggal 14 Agustus 2020

BUPATI MUSI RAWAS UTARA,

  
h.  SYARIF HIDAYAT

Diundangkan di Muara Rupit  
pada tanggal 14 Agustus 2020  
SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA,

  
ALWI ROHAM

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA TAHUN 2020  
NOMOR 4.

NOMOR REGISTER PERATURAN DAERAH KABUPATEN MUSI RAWAS  
UTARA PROVINSI SUMATERA SELATAN. NOMOR : (4-46/2020)