BUPATI BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

SALINAN
PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANGKA TENGAH
NOMOR 3 TAHUN 2014

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANGKA TENGAH,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang prima serta memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas pelayanan publik, diperlukan standar pelayanan publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, 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 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat dan Kabupaten Belitung Timur di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4268);

4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BANGKA TENGAH

dan

BUPATI BANGKA TENGAH

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:
1. Daerah adalah Kabupaten Bangka Tengah.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati Bangka Tengah dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bangka Tengah.
4. Gubernur adalah Gubernur Kepulauan Bangka Belitung.
5. Bupati adalah Bupati Bangka Tengah.
6. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dan/atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah penyelenggara pelayanan publik yang dibentuk oleh pemerintahan daerah.
8. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang maembawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
9. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanann publik yang berada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah 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 dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan serta acuan penilaian kualitas pelayanan.
12. Penanggung Jawab adalah pimpinan dari masing-masing penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk pembina.
13. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima masyarakat dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
14. Sistem Informasi adalah Mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya, baik dalam bentuk lisan, tulisan maupun dokumen elektronik tentang segala hal yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
15. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah dan badan hukum milik negara serta badan usaha milik 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.

BAB II
ASAS, MAKSUD, DAN TUJUAN

Bagian Kesatu
Asas

Pasal 2

(1) Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

(2) Asas penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
a. kepentingan umum;
b. kepastian hukum;
c. kesamaan hak;
d. keseimbangan hak dan kewajiban;
e. keprofesionalan;
f. partisipatif;
g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
h. keterbukaan;
i. akuntabilitas;
j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
k. ketepatan waktu; dan
l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Bagian Kedua
Maksud dan Tujuan

Pasal 3

(1) Pembentukan Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan Penyelenggara dalam Pelayanan Publik.

(2) Tujuan pembentukan Peraturan Daerah ini, yaitu:
a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
b. terwujudnya sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
c. terpenuhinya penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB III
RUANG LINGKUP

Pasal 4

(1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif.

(2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
a. pendidikan;
b. pengajaran;
c. pekerjaan dan usaha;
d. tempat tinggal;
e. komunikasi dan informasi;
f. lingkungan hidup;
g. kesehatan;
h. jaminan sosial;
i. energi;
j. perhubungan;
k. sumber daya alam;
l. pariwisata; dan
m. sektor lain yang terkait.

(3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah;
b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

(4) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
a. penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Daerah 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 dan/atau 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 dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

(5) 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 Penyelenggara Pelayanan Publik.

(6) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi tindakan administratif yang diwajibkan oleh Pemerintah Daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.

(7) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB IV
PEMBINA DAN PENANGGUNG JAWAB, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pembina dan Penanggung Jawab

Pasal 5

(1) Pembina Pelayanan Publik adalah Bupati.

(2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.

(3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik masing-masing kepada DPRD dan Gubernur.

Pasal 6

(1) Penanggung Jawab adalah pimpinan dari masing-masing penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk pembina.

(2) Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
   a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
   b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
   c. melaporkan kepada Bupati pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara

Pasal 7

(1) Organisasi Penyelenggara/satuan kerja unit pelayanan berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukan.

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

(3) Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga
Penataan

Paragraf 1
Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 8

(1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pegawai secara berkala dan berkelanjutan.

(2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pegawai.

(3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas Pelayanan Publik dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

(1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan 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 mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh Penyelenggara.

Paragraf 2
Hubungan AntarPenyelenggara

Pasal 10

(1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antarpenyelenggara.

(2) Kerjasama antarpenyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.

(3) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.

(4) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi Organisasi Penyelenggara berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 3
Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 11

(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 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 *(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) Kerja Sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.

BAB V
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban

Pasal 12

Penyelenggara memiliki hak:
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 13

Penyelenggara berkewajiban:
a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
c. menempatkan pegawai yang kompeten;
d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
j. bertanggung jawab dalam pengelolaan Organisasi Penyelenggara pelayanan publik;
k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku 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.

Bagian Kedua
Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 14

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.

Pasal 15

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 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.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat

Pasal 16

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

Pasal 17

Masyarakat berkewajiban:
a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 18

(1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

(2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.

(3) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

(4) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:
a. dasar hukum;
b. persyaratan;
c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
d. jangka waktu penyelesaian;
e. biaya/tarif;
f. produk pelayanan;
g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
h. kompetensi Pelaksana;
i. pengawasan internal;
j. penanganan Pengaduan, saran, dan masukan;
k. jumlah Pelaksana;
l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
n. evaluasi kinerja Pelaksana.

Bagian Kedua
Maklumat Pelayanan

Pasal 20

(1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19.

(2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketiga
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 21

(1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi.

(2) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari Penyelenggara.

(3) Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
a. profil Penyelenggara;
b. profil Pelaksana;
c. standar pelayanan;
d. maklumat pelayanan;
e. pengelolaan Pengaduan; dan
f. penilaian kinerja.

(4) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Pasal 22

Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa produk elektronik atau nonelektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

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

Pasal 23

(1) Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban 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 24

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 25

(1) Saham Penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apa pun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

(2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

Pasal 26

(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 message service* (sms), 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.

Bagian Kelima
Pelayanan Khusus

Pasal 27

(1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

(2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 28

(1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta 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 Keenam
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 29

(1) Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah dan/atau masyarakat.

(2) Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan, maka biaya/tarif dibebankan kepada Pemerintah Daerah.

(3) Pelayanan Publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka biaya/tarif dibebankan kepada penerima pelayanan publik.

(4) Dikecualikan bagi pelayanan publik yang ditentukan dengan kebijakan Daerah maka biaya/tarif sepenuhnya dibebankan kepada Pemerintah Daerah.

(5) Penentuan biaya/tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD.

Pasal 30

Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.

Bagian Ketujuh
Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 31

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.

Bagian Kedelapan
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 32

(1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.

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

(3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau Pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
b. pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan/atau
c. pengawasan oleh DPRD.

Bagian Kesembilan
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 33

(1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana Pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan Pengaduan.

(2) Penyelenggara berkewajiban mengelola Pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi Ombudsman dan DPRD dalam batas waktu tertentu.

(3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

(4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat Penanggung Jawab pengelola Pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 34

(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 pengelolaan 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 pengaduan kepada pihak terkait;
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.

Bagian Kesepuluh
Penilaian Kinerja

Pasal 35

(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 VII
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 36

(1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.

(2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.

(3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.

(4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB VII
PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Pengaduan

Pasal 37

(1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, Ombudsman, dan/atau DPRD.

(2) Masyarakat yang melakukan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.

(3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan/atau
b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 38

(1) Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (3) huruf a.

(2) Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (3) huruf b.

(3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 39

(1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.

(2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.

(3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
a. nama dan alamat lengkap;
b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

(4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

(5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 40

(1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (3) 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.

Pasal 41

(1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima Pengaduan.

(2) Tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.

(3) 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 39 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 sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara.

(5) Dalam hal berkas Pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 42

(1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.

(2) Pengaduan terhadap Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf a dan huruf b, ayat (4) huruf a dan huruf b, serta ayat (7) huruf a ditujukan kepada atasan satuan kerja Penyelenggara.

Bagian Kedua
Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 43

(1) Penyelenggara wajib memeriksa Pengaduan dari masyarakat mengenai Pelayanan Publik yang diselenggarakannya.

(2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Penyelenggara.

Pasal 44

(1) Dalam memeriksa materi Pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.

(2) Penyelenggara wajib menerima dan merespon 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.

Pasal 45

(1) Dalam melakukan pemeriksaan materi Pengaduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.

(2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 46

(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 wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.

(5) Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) diatur dengan Peraturan Bupati.

(6) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

Bagian Ketiga
Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Pasal 47

Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.

Pasal 48

(1) Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah 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 49

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

(2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan keputusan Penyelenggara.

BAB IX
KETENTUAN SANKSI

Pasal 50

(1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 13 huruf g, Pasal 15 huruf e, dikenai sanksi teguran tertulis.

(2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 11 ayat (1) huruf b dan huruf e, Pasal 13 huruf e dan huruf f, Pasal 12 huruf a, Pasal 13 huruf b dan huruf c, Pasal 21 ayat (2), Pasal 26 ayat (2), Pasal 41 ayat (1), Pasal 42 ayat (1), Pasal 43 ayat (1), dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenakan sanksi pembebasan dari jabatan.

(3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (1) dan ayat (4) dikenakan sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan atau dalam masa pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

(4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf c, huruf d, huruf h, dan huruf i, Pasal 21 ayat (4), Pasal 23 ayat (1), Pasal 26 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 27 ayat (1), Pasal 34 ayat (2), Pasal 34 ayat (1), Pasal 40 ayat (2), Pasal 41 ayat (3), dan Pasal 47 ayat (2) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

(5) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1) dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.

(6) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1), Pasal 13 huruf b, huruf e, huruf j, huruf k, dan huruf l, Pasal 14 huruf d, huruf c, huruf d, dan huruf e, Pasal 15 huruf a dan huruf d, Pasal 18 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 26 ayat (4), Pasal 33 ayat (3), Pasal 44 ayat (2), serta Pasal 46 ayat (1) dan ayat (4) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

(7) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a, Pasal 18 ayat (1) dan Pasal 24 dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

(8) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1) dan Pasal 45 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian tidak dengan hormat.

(9) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf c dan ayat (4) huruf c yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a, Pasal 24 dan Pasal 33 ayat (3) dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

(10) Penyelenggara yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (9), apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenakan sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

Pasal 51

(1) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1), Pasal 26 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 27 ayat (1) dan ayat (2) dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenakan sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

(2) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.

(3) Besaran ganti rugi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 52

(1) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1), Pasal 26 ayat (1) dan ayat (4), dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenakan denda.

(2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 53

(1) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50, Pasal 51, dan Pasal 52 dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.

(2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

(3) Pelanggaran yang dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana diatur dalam Pasal 37 ayat (3) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh Penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 54

Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang dikenakan sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50, Pasal 51, dan Pasal 52 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau Penyelenggara melakukan tindak pidana.

BAB X
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 55

Penyelenggara harus menyusun, menetapkan, dan menerapkan komponen standar pelayanan paling lambat 1 (satu) tahun setelah Peraturan Daerah ini diundangkan.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 56

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tengah.

Ditetapkan di Koba
pada tanggal 6 Mei 2014

BUPATI BANGKA TENGAH,

Cap/dto

ERZALDI ROSMAN

Diundangkan di Koba
pada tanggal 6 Mei 2014

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BANGKA TENGAH,

Cap/dto

IBNU SALEH

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BANGKA TENGAH TAHUN 2014 NOMOR 187

NOMOR REGISTER PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANGKA TENGAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG (4.3/2014)

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH KAB. BANGKA TENGAH,



AFRIZAL, SH.
PEMBINA
NIP. 19810411 200501 1 006