



TAHUN 2011 NOMOR 14

PERATURAN DAERAH KABUPATEN BEKASI

NOMOR 14 TAHUN 2011

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BEKASI,

- Menimbang :
- a. bahwa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintahan Daerah merupakan bagian dari organisasi penyelenggara pelayanan publik yang melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;
 - b. bahwa dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik perlu meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas tata kelola pemerintahan dan korporasi yang baik;
 - c. bahwa dalam rangka pembinaan, penataan dan

penyelenggaraan pelayanan publik, perlu pengaturan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bekasi;

- d bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

ingat

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Barat (Berita Negara Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1988 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2387);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

Nomor 3041) sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);
6. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821);
7. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
8. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
9. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);

10. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggungjawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400)
11. 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);
12. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Pembagian Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1438);
13. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
14. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

15. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
16. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
17. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5043);
18. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5432);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866).

20. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
21. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
22. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
23. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
24. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah tentang Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5104);
25. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
26. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2010 Nomor 6 Seri E);
27. Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Bekasi Nomor 04/HK-PD/PUU020/VIII/85 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Badan Pengawas, Direksi dan Kepegawalan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Bekasi;
28. Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 6 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Kabupaten Bekasi (Lembaran Daerah Kabupaten Bekasi Tahun 2008 Nomor 6);
29. Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pembentukan Peraturan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bekasi Tahun 2009 Nomor 2);
30. Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 7 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bekasi (Lembaran Daerah Kabupaten Bekasi Tahun 2009 Nomor 7) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 4 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bekasi;

31. Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pembentukan PT Bumi Bekasi Jaya (Lembaran Daerah Kabupaten Bekasi Tahun 2010 Nomor 1).
32. Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pembentukan PT Bekasi Putera Jaya (Lembaran Daerah Kabupaten Bekasi Tahun 2010 Nomor 2).
33. Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 3 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Tahun 2005-2025 (Lembaran Daerah Kabupaten Bekasi Tahun 2010 Nomor 3).

Dengan Persetujuan Bersama

WAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BEKASI

dan

BUPATI BEKASI

MEMUTUSKAN:

**tapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGA
RAAN PELAYANAN PUBLIK**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Daerah Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bekasi
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kabupaten Bekasi.
3. Bupati adalah Bupati Bekasi.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bekasi yang selanjutnya disingkat DPRD Kabupaten Bekasi adalah lembaga perwakilan rakyat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kabupaten Bekasi.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD meliputi sekretariat daerah, sekretariat DPRD, inspektorat, badan, dinas, kantor, kecamatan dan kelurahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bekasi.
6. Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bekasi.
7. Badan Usaha Mlik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah baik bentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
8. 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.
9. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Pemerintah Daerah, BUMD, Pemerintahan Desa, 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. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah SKPD, satuan kerja

penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan BUMD, pemerintahan desa, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik yang berkedudukan di wilayah Kabupaten Bekasi.

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. Masyarakat adalah seluruh penduduk baik orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. 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, tepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan minimal adalah tolok ukur kinerja dalam menentukan capaian jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah.

Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyampaian 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.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

10. **Pertanggungjawaban Pelayanan Publik** adalah perwujudan tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.

11. **Pengaduan** adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi yang menginformasikan adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan atau tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

12. **Pengaduan** adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

13. **Fasilitasi Pengaduan** adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penyaluran, koordinasi, konfirmasi, klarifikasi, pelaporan, tindak lanjut dan pendokumentasian.

14. **Sengketa Pelayanan Publik** adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

15. **Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah** yang selanjutnya disingkat APBD adalah APBD Kabupaten Bekasi.

BAB I

MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

aturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
aksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan
ara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 3

ian penyelenggaraan pelayanan publik adalah:
terwujudnya kepastian hukum tentang hak, tanggung jawab,
kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan
pelayanan publik,
terwujudnya sistem pengelolaan pelayanan publik yang baik sesuai
dengan prinsip tata kelola pemerintahan dan korporasi yang baik
dan nilai-nilai luhur yang hidup pada masyarakat,
terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan
publik secara optimal,
terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat
dalam kegiatan pelayanan publik; dan
terwujudnya partisipasi yang efektif dan budaya ketaatan hukum
masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai
ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :
kepentingan umum;
kepastian hukum;
kesamaan hak;
keseimbangan hak dan kewajiban;
keprofesionalan;
partisipatif.

- g kesamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h keterbukaan;
- i akuntabilitas;
- j fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k keepatan waktu;
- l kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
- m efisiensi;
- n efektivitas;
- o Imparsial

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik serta pelayanan administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.
- (4) ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB III

PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA DAN TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina

Pasal 6

Bupati adalah Pembina penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah.

Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab

Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD Kabupaten Bekasi dan Gubernur Jawa Barat

Bagian Kedua

Penanggung Jawab

Pasal 7

a. Penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik adalah Sekretaris Daerah.

- b. Penanggung jawab mempunyai tugas :
- a. mengoordinasikan kelancaran pengelolaan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja,
 - b. melakukan evaluasi pengelolaan pelayanan publik, dan
 - c. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan pengelolaan pelayanan publik di seluruh satuan kerja pelayanan publik

Bagian Ketiga

Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Daerah

Pasal 8

- (1) Bupati menunjuk Kepala SKPD, Kepala Desa dan Direksi BUMD sebagai Organisasi Penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD, Pemerintahan Desa dan BUMD sesuai standar pelayanan;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, dan
 - c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD, Pemerintahan Desa dan BUMD kepada Pembina.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara koordinasi, evaluasi dan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Keempat

Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Korporasi, Lembaga Independen dan Badan Hukum Lain

Pasal 9

- (1) Setiap korporasi dalam bentuk badan usaha swasta, badan pengelola kawasan dan lembaga terkait lainnya, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk

somata-mata untuk kegiatan pelayanan publik yang berkedudukan di wilayah Kabupaten Bekasi harus membenluk organisasi penyelenggara pelayanan publik.

Pembentukan organisasi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 10

Organisasi penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat(1), paling kurang meliputi

- a. kegiatan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan data dan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. kegiatan penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. kegiatan pelayanan konsultasi.

Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan pelaksanaan pelayanan.

Pasal 11

Dalam rangka mempermudah pengelolaan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan pengelolaan sistem pelayanan terpadu.

- (2) ketentuan lebih lanjut mengenai pengelolaan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Bagian Keempat

Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 12

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Organisasi Penyelenggara berkewajiban 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 ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban melakukan pembinaan dan pengawasan Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Organisasi Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestaskerja.

Organisasi Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara

Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi organisasi penyelenggara di lingkungan Pemerintah Daerah, Pemerintahan Desa dan BUMD diatur dalam Peraturan Bupati sedangkan organisasi penyelenggara di lingkungan korporasi, lembaga independen dan badan hukum lain ditetapkan oleh Penyelenggara yang bersangkutan

Bagian Kelima

Hubungan Antarorganisasi Penyelenggara

Pasal 14

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antarorganisasi Penyelenggara

Kerja sama antarorganisasi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan

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

Dalam keadaan darurat, permintaan Organisasi Penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh Organisasi Penyelenggara pemberi bantuan

sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Bagian Keenam

Kerja Sama Organisasi Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 15

- (1) Organisasi Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas pengelolaan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
 - a rencana perjanjian kerja sama organisasi penyelenggara di lingkungan Pemerintah Daerah, Pemerintahan Desa dan BUMD harus mendapatkan persetujuan Bupati dan disampaikan kepada DPRD Kabupaten Bekasi dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik diuangkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
 - c organisasi penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
 - b tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada organisasi penyelenggara;
 - c informasi tentang identitas pihak lain dan identitas organisasi penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh pengelola pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat dan
 - d organisasi 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.

ihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia.

kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.
Pemerintah dan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Organisasi Penyelenggara

Pasal 16

Organisasi Penyelenggara memiliki hak:
a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
b. melakukan kerja sama;
c. mempunyai anggaran pembiayaan pengelolaan pelayanan publik;
d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengelolaan pelayanan publik; dan
e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 17

Organisasi Penyelenggara berkewajiban:

- menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan informasi pelayanan;
- menempatkan pelaksana yang kompeten;
- menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan daerah yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- membanlu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik; dan
- memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
- 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; dan
- menghormati nilai agama, nilai-nilai luhur dan budaya masyarakat Kabupaten Bekasi.

Bagian Kedua

Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 18

Pelaksana berkewajiban:

lakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh organisasi pelaksana;

memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; menaati panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah atau tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang di lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, wenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undangan; dan

melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja pada organisasi pelaksana secara berkala.

Pasal 19

ana dilarang:

rangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi perusahaan bagi pelaksana yang berasal dari Pemerintah Daerah dan MD;

meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan kebijakan dan peraturan daerah;

menambah Pelaksana tanpa persetujuan pimpinan organisasi penyelenggara;

membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan pimpinan organisasi penyelenggara; dan

melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat

Pasal 20

Masyarakat berhak:

a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan setiap organisasi penyelenggara;

b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;

c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;

d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;

e. memberitahukan kepada pimpinan organisasi 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. mengadakan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pimpinan Organisasi penyelenggara, Pembina penyelenggara, dan ombudsman;

h. mengadakan organisasi penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara, DPRD Kabupaten Bekasi, dan ombudsman;

i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 21

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 menaati ketentuan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik.

SAB V

PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan

Pasal 22

Organisasi penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan organisasi penyelenggara, kebutuhan masyarakat, nilai budaya dan kondisi lingkungan.

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

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

Organisasi penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Pasal 23

Komponen standar pelayanan setiap organisasi 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 24

- (1) Organisasi pelaksana berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan organisasi penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketiga

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 25

Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi Pelayanan Publik Daerah.

Penanggung Jawab mengelola Sistem Informasi Pelayanan Publik Daerah.

Sistem Informasi Pelayanan Publik Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari organisasi penyelenggara.

Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi Pelayanan Publik Daerah yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik yang paling kurang meliputi

- a. profil Penyelenggara,
- b. profil Pelaksana,
- c. bentuk layanan,
- d. standar pelayanan,
- e. maktumat pelayanan,
- f. pengelolaan pengaduan,
- g. mekanisme penyelesaian sengketa, dan
- h. penilaian kinerja.

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

Bagian Keempat

Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik oleh Organisasi Penyelenggara dan Pelaksana di Lingkungan Pemerintah Daerah, Pemerintahan Desa dan BUMD,

Pasal 26

- (1) Organisasi penyelenggara dan pelaksana di lingkungan Pemerintah Daerah, Pemerintahan Desa dan BUMD 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) Organisasi penyelenggara dan pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memberikan laporan kepada Pembina mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), organisasi penyelenggara dan pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), organisasi penyelenggara dan pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan pengadaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 27

Organisasi penyelenggara dan pelaksana di lingkungan Pemerintah

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

Pasal 28

Memiliki saham Pemerintah Daerah yang berbentuk BUMD yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtanganan dalam keadaan apa pun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkaneralihnya kekuasaan menjalankan badan usaha milik daerah atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik BUMD sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

Pasal 29

Organisasi Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.

Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.

Pengumuman oleh Organisasi 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) Organisasi Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Kelima

Pelayanan Khusus

Pasal 30

- (1) Organisasi penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan 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 31

- (1) Organisasi penyelenggara dapat menyediakan pelayanan secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta peraturan daerah ini.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas keterbukaan dan keterjangkauan masyarakat.
- (3) Masyarakat yang miskin, penyandang cacat Lanjut usia dan rentan di wilayah Kabupaten Bekasi dapat diberikan prioritas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat(1).

-) Ketentuan mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (3) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Bagian Keenam

Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 32

Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab Daerah dan/atau masyarakat.

Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Daerah apabila diwajibkan dalam Peraturan Daerah dan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait.

Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.

Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Pasal 33

Organisasi penyelenggara di lingkungan Pemerintah Daerah mendapatkan alokasi anggaran yang bersumber dari APBD Kabupaten Bekasi.

Pasal 34

Korporasi, badan hukum, dan/atau BUMD yang mengelola pelayanan publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

- (2) Pemerintah Daerah dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik.

Bagian Ketujuh

Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 35

Pelaksana dalam melaksanakan 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 ketentuan 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 dimilikinya;
- n. sesuai dengan kepatutan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kedelapan

Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 36

- 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 tugas pokok dan fungsi; dan/atau
 - b. Inspektorat Kabupaten Bekasi;
- 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 Republik Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. pengawasan oleh DPRD Kabupaten Bekasi;

Bagian Kesembilan

Pengelolaan Pengaduan

Pasal 37

- 1) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
- 2) Organisasi penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi Ombudsman, dan DPRD Kabupaten dalam batas waktu tertentu

- (3) Organisasi penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah diterimanya pengaduan atas pelayanan publik;

- (4) Apabila organisasi penyelenggara pelayanan publik tidak menanggapi sebagaimana mestinya atau tidak menerima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), maka pengaduan diajukan kepada Ombudsman Republik Indonesia;

- (5) Organisasi penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan

Pasal 38

- (1) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan luntas;
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah diatur dalam Peraturan Bupati; sedangkan terhadap organisasi penyelenggara lainnya diatur oleh masing-masing organisasi penyelenggara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (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 39

Pimpinan organisasi penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja pengelolaan pelayanan publik secara berkala.

Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

Bagian Kesebelas

Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 40

Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat.

Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. prosedur pelayanan;
- b. persyaratan pelayanan;

- c. kejadian petugas pelayanan;
- d. kedisiplinan petugas pelayanan;
- e. tanggungjawab petugas pelayanan;
- f. kemampuan petugas pelayanan;
- g. kecepatan pelayanan;
- h. keadilan mendapatkan pelayanan;
- i. kesopanan dan keramahan petugas;
- j. kewajaran biaya pelayanan;
- k. kepastian biaya pelayanan;
- l. kepastian jadwal pelayanan;
- m. kenyamanan lingkungan; dan
- n. keamanan pelayanan.

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

BAB VI

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 41

- (1) Peran serta masyarakat dalam pengelolaan 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, konsultasi publik, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk organisasi kemasyarakatan atau lembaga swadaya masyarakat di bidang pengawasan pelayanan publik.

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengikutsertan masyarakat dan konsultasi publik dalam pengelolaan pelayanan publik diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB VII

PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengaduan

Pasal 42

Masyarakat berhak mengadukan pengelolaan pelayanan publik kepada Organisasi Penyelenggara dan/atau DPRD Kabupaten Bekasi.

Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan Peraturan Daerah ini.

Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:

- a. organisasi penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
- b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 43

Tahapan pengaduan terhadap Pelaksana dan Organisasi penyelenggara oleh masyarakat dapat dilakukan melalui tahapan:

- a. pengaduan kepada elasan langsung Pelaksana dan/atau Organisasi Penyelenggara;
- b. pengaduan kepada Penanggung Jawab;
- c. pengaduan kepada Pembina.

- (2) Semua pengaduan terhadap Pelaksana dan Organisasi Penyelenggara sebagai mana dimaksud pada ayat (1) dapat ditujukan langsung kepada Ombudsman.

Pasal 44

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 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 45

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.

Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 46

Organisasi penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan:

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.

Organisasi penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 5 (lima) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (3):

Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Organisasi penyelenggara sebagai mana diinformasikan oleh pihak Organisasi penyelenggara;

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

Pasal 47

- (1) Pengaduan terhadap Organisasi penyelenggara di lingkungan Pemerintahan daerah disampaikan kepada Bupati.
- (2) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (3) Pengaduan terhadap Organisasi penyelenggara yang berbentuk BUMD ditujukan kepada Dewan Pengawas atau Komisaris.
- (4) Pengaduan terhadap Organisasi Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah daerah yang memberikan misi atau penugasan.

Bagian Ketiga

Penyelesaian Pengaduan oleh Organisasi Penyelenggara

Pasal 48

- (1) Organisasi penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang dikelolanya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat(1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku bagi organisasi penyelenggara.

Pasal 49

Dalam memeriksa materi pengaduan, organisasi penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.

Organisasi penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.

Dalam hal pengadu kebalan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.

Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu mengurangkan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 50

Dalam melakukan pemeriksaan materi pengaduan, organisasi penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.

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

Pasal 51

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) Dalam hal penyelesaian ganti rugi, ombudsman dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Organisasi penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diajukan.

Bagian Keempat

Pelanggaran Hukum dalam Pengelolaan Pelayanan Publik

Pasal 52

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

Pasal 53

- (1) Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam pengelolaan pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap Organisasi pelaksana ke pengadilan.

Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan putusan melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau Penyelenggara.

Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 54

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

Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau Penyelenggara.

BAB VII

KETENTUAN SANKSI

Bagian Pertama

Sanksi Hukuman Disiplin

Pasal 55

Bupati berwenang menjatuhkan sanksi kepada organisasi penyelenggara di lingkungan Pemerintah Daerah yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, Pasal 18 dan Pasal 19, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Pimpinan Organisasi penyelenggara di lingkungan Pemerintah daerah menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang tidak memenuhi kewajiban dan atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, Pasal 18 dan Pasal 19, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

(3) Pimpinan organisasi penyelenggara selain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat 2, menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang tidak memenuhi kewajiban dan atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, Pasal 18 dan Pasal 19, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 56

(1) Pelaksana pada organisasi penyelenggara di lingkungan Pemerintah Daerah dan pemerintahan desa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, Pasal 18 dan Pasal 19, dikenakan sanksi hukuman disiplin sesuai dengan tingkat dan jenis hukuman disiplin berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian.

(2) Pelaksana pada organisasi penyelenggara di lingkungan BUMD, korporasi, lembaga independen dan badan hukum lain yang melanggar ketentuan dalam Pasal 17, Pasal 18 dan Pasal 19, dikenakan sanksi hukuman disiplin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku pada organisasi penyelenggara tersebut.

Bagian Ketiga

Sanksi Pidana

Pasal 57

lap penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik yang tidak melakukan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan s perbuatan tersebut menimbulkan tindak pidana dikenai sanksi ana sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-
lengan.

BAB IX

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 58

Isaat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua peraturan atau ntuan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik d Daerah lb disesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini gilaat 2 (dua) tahun.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 59

Ketentuan pelaksanaan yang mengatur mengenai penyelenggaran pelayanan publik masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan daerah ini.

Peraturan Bupati mengenai pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini terus ditetapkan paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Penyelenggara harus menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan paling lambat 1 (satu) tahun setelah Peraturan Bupati sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diundangkan

Pasal 60

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

Ditetapkan di Cikarang Pusat
pada tanggal 29 Desember 2011

BUPATI BEKASI

td.

H. SA'DUDDIN

Diundangkan di Cikarang Pusat
pada tanggal 29 Desember 2011

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BEKASI

td.

H. DADANG MULYADI

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BEKASI TAHUN 2011 NOMOR 14

Safina sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM SETDA KABUPATEN BEKASI

DEDDY ROHENDI