



## **BUPATI BONDOWOSO**

### PERATURAN DAERAH KABUPATEN BONDOWOSO NOMOR 5 TAHUN 2010

#### TENTANG

#### PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BONDOWOSO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BONDOWOSO,

- Menimbang : a. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik di Kabupaten Bondowoso sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara di Kabupaten Bondowoso dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1950, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 19) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1965, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 1974, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah 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);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4266);

7. Undang.....

7. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
8. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844) ;
9. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
10. 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) ;
11. 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) ;
12. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan lembaran Negara Nomor 3175);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2001 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembar Negara Tahun 2001 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4124);
15. 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);
16. 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 Nomor 4594);
17. 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 4747) ;
18. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
19. Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pengesahan, Pengundangan dan Penyebarluasan Peraturan Perundang-undangan;
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ;

Dengan.....

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BONDOWOSO  
dan  
BUPATI BONDOWOSO,

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI  
KABUPATEN BONDOWOSO.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Bondowoso.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Bondowoso.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bondowoso.
5. 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.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Pemerintah Daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
8. Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
9. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
10. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
11. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang Pelayanan Publik antara penerima Pelayanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
12. Media adalah segala alat untuk penyebarluasan informasi yang berupa cetak dan elektronik.

13. Standar.....

13. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
14. Komisi Pelayanan Publik adalah suatu wadah yang dibentuk oleh Bupati yang mempunyai tugas untuk menerima laporan pengaduan ketidakpuasan atas penyelenggaraan pelayanan publik dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan masyarakat bersama dinas/instansi terkait.
15. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.
16. Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu, selanjutnya disingkat PPTSP adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola sernua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu.
17. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bondowoso.

## BAB II ASAS, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

### Bagian Kesatu Asas

#### Pasal 2

Asas penyelenggaraan pelayanan publik 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 Tujuan

#### Pasal 3

Tujuan Pelayanan Publik adalah :

- a. terwujudnya kepastian mengenai 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 yang baik;

c. terpenuhinya.....

- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dan penyelenggara pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga  
Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah.

BAB III  
HAK, KEWAJIBAN DAN PERAN SERTA MASYARAKAT

Bagian Kesatu  
Hak

Pasal 5

Masyarakat mempunyai hak :

- a. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi yang selengkap-lengkapnyanya tentang sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan publik ;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan dan satuan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberikan teguran 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 Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik ;
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Komisi Pelayanan Publik;
- i. mendapat pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Bagian Kedua  
Kewajiban

Pasal 6

Masyarakat mempunyai kewajiban :

- 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.

Bagian.....

Bagian Ketiga  
Peran Serta

Pasal 7

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara :
  - a. berperan serta dalam merumuskan standar pelayanan publik;
  - b. meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - c. menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik;
  - d. menumbuhkan peran serta dan ketanggapsegeraan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - e. memberikan saran dan atau masukan pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik;
  - f. menyampaikan informasi dan atau memperoleh informasi di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV  
HAK DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA  
SERTA TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Penyelenggara

Pasal 8

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama dengan pihak lain yang terkait;
- c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- d. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan secara lengkap maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten sesuai dengan bidang keahliannya;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan 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. membantu.....

- h. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- i. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Pasal 10

- (1) Untuk menjamin kualitas Pelayanan Publik masing-masing Penyelenggara wajib membentuk unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat.
- (2) Penyelenggara pada unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik yang mempunyai kompetensi.
- (3) Masing-masing unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat membantu Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam menjalankan fungsi untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi serta mengembangkan standar pelayanan publik.

#### Pasal 11

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik dapat mengadakan kerjasama dengan Penyelenggara lain ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan atau elektronik.

#### Bagian Kedua I K M

#### Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara periodik.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui pengukuran IKM sesuai dengan standar pelayanan publik.
- (3) Apabila ditemukan ketidak sesuaian nilai antara IKM dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas dan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### Bagian Ketiga Pelayanan Khusus

#### Pasal 13

- (1) Penyelenggara Pelayan Publik wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, anak-anak, lanjut usia dan wanita hamil.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna Pelayanan Publik yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian.....

Bagian Keempat  
Tata Perilaku Penyelenggaraan

Pasal 14

Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut :

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan yang bukan menjadi haknya dalam bentuk apapun;
- g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

Bagian Kelima  
Standar Pelayanan Publik

Pasal 15

- (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) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) 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.

Bagian Keenam  
Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 16

Tata cara pengaduan pelayanan publik :

- a. pengaduan pelayanan publik diajukan kepada Penyelenggara secara tertulis;
- b. paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, Penyelenggara harus menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud huruf a, dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku ;
- c. ketidakpuasan atas penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud huruf b diajukan kepada Komisi Pelayanan Publik yang akan dibentuk dengan Keputusan Bupati yang keanggotaannya terdiri dari unsur Dinas/insatansi terkait dan tembusannya disampaikan kepada instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik ;
- d. paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, Komisi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud huruf c, harus menindaklanjuti pengaduan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB V  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Bagian Kesatu  
Maksud dan Sasaran

Pasal 17

Untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik, diselenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pasal 18

Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 adalah:

- a. terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau sesuai peraturan perundang-undangan;
- b. meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik;

Bagian Kedua  
Penyederhanaan Pelayanan

Pasal 19

- (1) Bupati wajib melakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.
- (2) Penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
  - a. pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PPTSP yang dikoordinasikan oleh satu unit kerja yang membidangi masalah perizinan ;
  - b. percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan ;
  - c. kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan;
  - d. kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
  - e. pemenuhan hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga  
PPTSP

Pasal 20

- (1) PPTSP harus memiliki sarana dan prasarana yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan, yaitu:
  - a. loket/ruang pengajuan permohonan dan informasi;

b. tempat.....

- b. tempat/ruang pemrosesan berkas;
  - c. tempat/ruang pembayaran;
  - d. tempat/ruang penyerahan dokumen; dan
  - e. tempat/ruang penanganan pengaduan.
- (2) Bupati dapat mendelegasikan kewenangan penandatanganan perizinan dan non perizinan kepada Kepala PPTSP untuk mempercepat proses pelayanan.
- (3) Lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Daerah.
- (4) PPTSP mengelola administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan kearnanan berkas.
- (5) Perangkat Daerah yang secara teknis terkait dengan PPTSP berkewajiban dan bertanggungjawab untuk melakukan pembinaan teknis dan pengawasan atas pengelolaan perizinan dan non perizinan sesuai dengan bidang tugasnya.

## BAB VI PEMBIAYAAN

### Pasal 21

Semua pembiayaan pelayanan publik dibebankan APBD pada masing-masing Penyelenggara.

## BAB VII SANKSI

### Pasal 22

Pelanggaran terhadap ketentuan Peraturan Daerah ini dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 23

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang mengenai pelaksanaannya diatur lebih lanjut oleh Bupati.

Pasal 24.....

Pasal 24

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bondowoso  
pada tanggal

**BUPATI BONDOWOSO,**

**AMIN SAID HUSNI**

PENJELASAN

ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN BONDOWOSO  
NOMOR 5 TAHUN 2010  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BONDOWOSO

I. UMUM

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Di Kabupaten Bondowoso secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (public service) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak publik untuk menyusun perangkat hukum dalam rangka membangun pelayanan publik (public service) yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru (the new paradigm) berubahnya birokrasi sebagai pangreh menjadi abdi atau pelayan masyarakat.

Kehendak kolektif untuk membangun pelayanan publik yang mengimplementasikan prinsip good governance dengan tingkat profesionalitas tinggi sebagaimana tersebut di atas mutlak diformulasikan dalam bentuk hukum Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Bondowoso.

Sebagai bagian dari pembentukan hukum, Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik akan berfungsi memberikan "payung hukum" setiap aktifitas pelaku hukum untuk merealisasikan "cita-cita dasar pelayanan publik" di Kabupaten Bondowoso.

Untuk itulah Peraturan daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Bondowoso secara jelas hendak meneguhkan konstruksi birokrasi sebagai pelayan publik (civil servants) yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Secara filosofis Peraturan Daerah ini dibuat bukan untuk peraturan itu sendiri, tetapi juga masyarakat luas. Hal ini didasarkan pada ketentuan Pasal 6 Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan bahwa materi muatan peraturan perundang-undangan mengandung asas pengayoman, kemanusiaan, kebangsaan, kekeluargaan, kesusantaraan, bhineka tunggal ika, keadilan, kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan, ketertiban dan kepastian hukum, dan atau keseimbangan, keserasian dan keselarasan.

Pembentukan Peraturan Daerah tersebut berupaya semaksimal mungkin untuk mendasarkan pada pemikiran dan argumentasi keilmuan maupun praktek hukum demi terbangunnya pelayanan publik yang berwawasan kerakyatan serta pemerintahan secara seimbang dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia guna mewujudkan masyarakat sejahtera, adil dan makmur, secara sosial, ekonomi, politik dan budaya.

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau kegiatan organisasi publik yang dilakukan oleh aparturnya dengan memberikan jasa-jasa atau kemudahan-kemudahan dalam rangka mengamalkan dan mengabdikan diri kepada publik/masyarakat.

Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang profesional dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dalam praktiknya banyak menghadapi rintangan. Pelayanan publik harus berani mengubah paradigmanya dari mental pangreh menjadi pamong, yaitu dari penguasa menjadi pelayan.

Sehingga masalah yang dirasakan masyarakat seperti adanya patologi dan stigma birokrasi pelayanan publik, yang antara lain : aparat pelayanan lebih menampilkan diri

sebagai majikan dari pada pelayan, lebih mementingkan diri sendiri dari pada masyarakat yang harus dilayani, lebih berorientasi pada status quo dari pada peningkatan pelayanan, lebih memusatkan pada kekuasaan dan cenderung menolak perubahan, serta lebih mementingkan prosedur dari pada substansi dapat dihapuskan.

Dalam Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Bondowoso ini telah memuat prinsip-prinsip dasar pelayanan publik secara komprehensif.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

#### Huruf a

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

#### Huruf b

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

#### Huruf c

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

#### Huruf d

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

#### Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

#### Huruf f

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

#### Huruf g

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

#### Huruf h

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

#### Huruf i

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

#### Huruf k

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

#### Huruf l

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

### Pasal 3

Cukup jelas

### Pasal 4

Cukup jelas

### Pasal 5

Cukup jelas

### Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7  
Cukup jelas

Pasal 8  
Cukup jelas

Pasal 9  
Cukup jelas

Pasal 10  
Cukup jelas

Pasal 11  
Cukup jelas

Pasal 12  
Cukup jelas

Pasal 13  
Cukup jelas

Pasal 14  
Cukup jelas

Pasal 15  
Cukup jelas

Pasal 16  
Cukup jelas

Pasal 17  
Cukup jelas

Pasal 18  
Cukup jelas

Pasal 19  
Cukup jelas

Pasal 20  
Cukup jelas

Pasal 21  
Pembiayaan sebagaimana dimaksud tidak secara khusus mengganggu operasional Komisi Pelayanan Publik.

Pasal 22  
Cukup jelas

Pasal 23  
Cukup jelas

Pasal 24  
Cukup jelas

