



**PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO**  
**PERATURAN DAERAH KABUPATEN WONOSOBO**  
**NOMOR 2 TAHUN 2009**  
**TENTANG**  
**PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI WONOSOBO,**

- Menimbang : a. bahwa kewajiban Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan demokratis;
- b. bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tercantum pada huruf a dan huruf b serta untuk menjamin pelaksanaannya perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. 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 telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
5. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

6. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3885);
7. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
8. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
9. 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 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);
11. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
12. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Staf Ahli Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2008 Nomor 18, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 18);
13. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2008 Nomor 19, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 19).

**Dengan Persetujuan Bersama**

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN WONOSOBO  
dan  
BUPATI WONOSOBO**

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Wonosobo.
2. Bupati adalah Bupati Wonosobo.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah DPRD Kabupaten Wonosobo.
5. Komisi Pelayanan Publik Daerah adalah lembaga yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bersifat independen dan bebas dari pengaruh kekuasaan manapun.

6. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga masyarakat dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Standar pelayanan publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
9. Penerima Layanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
10. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
11. Pemberi pelayanan adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah daerah yang melakukan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
12. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
13. Biaya Pelayanan adalah segala biaya dengan nama atau sebutan apapun dalam rangka penyelenggaraan pelayanan yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
14. Partisipasi Masyarakat adalah bentuk keterlibatan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung memberikan pendapatnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
15. Transparansi adalah keterbukaan dalam hal informasi atas penyelenggaraan pelayanan publik sehingga masyarakat secara luas dapat mengetahuinya.

## **BAB II**

### **AZAS, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP**

#### **Bagian Pertama**

##### **Azas**

#### **Pasal 2**

Azas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- a. azas kepastian hukum;
- b. azas keterbukaan;
- c. azas partisipatif;
- d. azas akuntabilitas;
- e. azas kepentingan umum;
- f. azas profesionalisme;
- g. azas kesamaan hak;
- h. azas keseimbangan hak dan kewajiban;
- i. azas efisiensi;
- j. azas efektifitas;
- k. azas imparsial.

## **Bagian Kedua Tujuan**

### **Pasal 3**

Tujuan Pelayanan Publik adalah:

- a. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Daerah;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal;
- d. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

## **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 Daerah.

## **BAB III HAK, KEWAJIBAN DAN PERAN SERTA MASYARAKAT**

### **Bagian Pertama Hak Penerima Layanan Publik**

#### **Pasal 5**

- (1) Penerima layanan publik mempunyai hak:
  - a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan;
  - b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik;
  - c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;
  - d. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
  - e. memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
  - f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik dan atau Komisi Pelayanan Publik Daerah untuk mendapatkan penyelesaian;
  - g. mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku;
  - h. mendapatkan pembelaan, perlindungan, dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.
- (2) Kompensasi sebagaimana dimaksud huruf e diatur lebih lanjut oleh Bupati.

### **Bagian Kedua Kewajiban Penerima Layanan Publik**

#### **Pasal 6**

Penerima layanan publik mempunyai kewajiban untuk :

- a. mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik;

- c. mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian sengketa pelayanan publik.

### **Bagian Ketiga Peran Serta Masyarakat**

#### **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 dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - d. menumbuhkan ketanggapsegeraan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - e. memberikan saran dan atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik;
  - f. menyampaikan informasi dan atau memperoleh informasi dibidang penyelenggaraan pelayanan publik.

## **BAB IV TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK**

### **Bagian Pertama Prinsip-prinsip Penyelenggaraan**

#### **Pasal 8**

Penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada prinsip sebagai berikut:

- a. kesederhanaan prosedur;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu/biaya;
- d. kecermatan;
- e. keamanan;
- f. tanggung jawab;
- g. kemudahan akses;
- h. kenyamanan.

### **Bagian Kedua Penyelenggara**

#### **Pasal 9**

Penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban:

- a. mengundang penerima layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk merumuskan standar pelayanan dan melakukan pengawasan atas kinerja layanan publik;
- b. menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- c. mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai mekanisme yang berlaku;
- d. menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati;
- e. memberikan kompensasi kepada penerima layanan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- f. mematuhi peraturan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik;

- g. mem atuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **Pasal 10**

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

#### **Pasal 11**

- (1) Untuk menjamin kualitas layanan masing-masing penyelenggara pelayanan publik membentuk unit-unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan bagi masyarakat.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik pada unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik yang mempunyai kompetensi.
- (3) Masing-masing unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat membantu penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan fungsi untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi serta mengembangkan standar pelayanan publik.
- (4) Penyelenggara pelayanan publik dapat mengadakan kerja sama dengan penyelenggara pelayanan publik lain ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.
- (5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) penyelenggara pelayanan publik wajib mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan elektronik.

### **Bagian Ketiga Indeks Kepuasan Masyarakat**

#### **Pasal 12**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Bupati.

### **Bagian Keempat Pelayanan Khusus**

#### **Pasal 13**

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

**Bagian Kelima  
Tata Perilaku Penyelenggara**

**Pasal 14**

Penyelenggara pelayanan publik 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 dalam bentuk apapun;
- g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

**Bagian Keenam  
Standar Pelayanan Publik**

**Pasal 15**

- (1) Standar pelayanan publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi prosedur dan produk pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penetapan standar persyaratan, standar biaya dan standar waktu.
- (3) Masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada masyarakat.

**Bagian Ketujuh  
Pengaduan Pelayanan Publik**

**Pasal 16**

Tata cara pengaduan pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik;
- b. paling lama 7 (tujuh) hari setelah diterimanya pengaduan, penyelenggaraan pelayanan publik harus menindaklanjuti pengaduan tersebut;
- c. apabila penyelenggaraan pelayanan publik tidak menanggapi sebagaimana dimaksud pada huruf b, maka pengaduan diajukan kepada Komisi Pelayanan Publik Daerah;
- d. mekanisme pengaduan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

**Bagian Kedelapan  
Penyelesaian Pengaduan Sengketa**

**Pasal 17**

- (1) Setiap orang, masyarakat atau badan usaha berhak untuk memberikan pendapat, penilaian atau pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Penyampaian pendapat, penilaian atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis dengan menyertakan identitas diri dan materi yang disampaikan.

## **BAB V PENGAWASAN**

### **Pasal 18**

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik wajib untuk dilakukan pengawasan dalam rangka menjaga standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dalam bentuk monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pemberi layanan dan tingkat kepuasan publik sebagai penerima layanan.
- (3) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan mekanisme pengawasan melekat, pengawasan fungsional dan pengawasan masyarakat.

## **BAB VI KOMISI PELAYANAN PUBLIK DAERAH**

### **Bagian Pertama Penetapan dan Kedudukan**

#### **Pasal 19**

- (1) Komisi Pelayanan Publik Daerah ditetapkan dengan Keputusan Bupati merupakan lembaga nonstruktural, bersifat independen dan bertanggungjawabkan kinerjanya kepada publik dengan menyampaikan laporan kinerjanya kepada Bupati dan DPRD.
- (2) Komisi Pelayanan Publik Daerah berfungsi menerima pengaduan dan bertugas mengadakan verifikasi, memeriksa, dan menyelesaikan sengketa pelayanan Publik.
- (3) Komisi Pelayanan Publik Daerah memberikan saran atau masukan baik diminta maupun tidak diminta kepada Bupati dan penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memperbaiki kinerja pelayanannya melalui DPRD.

### **Bagian Kedua Pertanggungjawaban**

#### **Pasal 20**

- (1) Komisi Pelayanan Publik Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik setiap 6 (enam) bulan, setiap akhir tahun, dan karena hal-hal khusus serta pada akhir masa jabatan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bersifat terbuka untuk umum dan dapat disebarluaskan melalui media massa.

### **Bagian Ketiga Keanggotaan**

#### **Pasal 21**

- (1) Anggota Komisi Pelayanan Publik Daerah dipilih melalui proses penjurangan, uji kemampuan dan kelayakan (fit and proper test) yang dilakukan oleh DPRD bersama-sama dengan Tim Independen.
- (2) Komisi Pelayanan Publik Daerah terdiri dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang tenaga profesional dibidang pelayanan publik, informasi dan komunikasi, kebijakan publik, politik, hukum dan advokasi masyarakat.
- (3) Komisi Pelayanan Publik Daerah terdiri dari seorang Ketua dan Wakil Ketua merangkap anggota yang dipilih secara musyawarah dari dan oleh para anggota Komisi.



## **Pasal 22**

Syarat-syarat untuk menjadi anggota Komisi Pelayanan Publik Daerah, sebagai berikut:

- a. Warga Negara Indonesia yang berdomisili di Daerah Wonosobo;
- b. bertaqwa Kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- c. mampu secara jasmani dan rohani;
- d. profesional dalam bidang pelayanan publik dan komunikasi, kebijakan publik, politik, hukum dan advokasi masyarakat;
- e. independen dan non partisan serta bukan merupakan pengurus partai politik ataupun organisasi yang berafiliasi pada partai politik;
- f. tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana; dan
- g. tidak boleh merangkap jabatan yang dapat menimbulkan konflik kepentingan.

## **Bagian Keempat Masa Jabatan**

### **Pasal 23**

- (1) Komisi Pelayanan Publik Daerah bertugas selama 3 (tiga) tahun dan dapat dipilih kembali untuk masa jabatan satu periode berikutnya apabila menunjukkan prestasi dan kinerja yang baik selama bertugas pada periode sebelumnya.
- (2) Setelah masa jabatan kedua, anggota Komisi Pelayanan Publik Daerah tidak dapat dipilih kembali.
- (3) Masing-masing anggota Komisi Pelayanan Publik Daerah harus sanggup saling bekerja sama dan kinerjanya dievaluasi setiap tahun oleh DPRD.
- (4) Apabila hasil evaluasi yang dilakukan oleh DPRD dan masukan tim independen terhadap kinerja Komisi Pelayanan Publik Daerah dipandang tidak memadai maka dapat dilakukan penggantian secara perorangan maupun keseluruhan.

### **Pasal 24**

Anggota Komisi Pelayanan Publik Daerah dapat diberhentikan, diberhentikan sementara maupun diganti antar waktu karena:

- a. masa jabatannya berakhir;
- b. mengundurkan diri secara sukarela;
- c. meninggal dunia;
- d. dipidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap, atau bagi anggota komisi pelayanan publik daerah yang sedang menjalani proses hukum diberhentikan sementara sampai ada putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap;
- e. tidak lagi memenuhi persyaratan sebagaimana tercantum dalam Pasal 22 dan Pasal 23.

## **Bagian Kelima Tugas dan Kewajiban**

### **Pasal 25**

- (1) Komisi Pelayanan Publik Daerah mempunyai tugas:
  - a. menerima pengaduan, memeriksa dan menyelesaikan setiap sengketa pelayanan publik yang memenuhi syarat;
  - b. membuat pengaturan mengenai mekanisme teknis dan prosedur penyelesaian sengketa pelayanan publik;
  - c. melakukan verifikasi dan mediasi antara para pihak yang bersengketa dalam pelayanan publik;
  - d. menindaklanjuti ketidakpuasan pelayanan publik, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung oleh masyarakat kepada komisi.
- (2) Dalam rangka menjalankan tugas Komisi Pelayanan Publik Daerah berkewajiban untuk:
  - a. meminta informasi dari pejabat penyelenggara pelayanan publik;

- b. meminta catatan atau bahan-bahan yang terkait dengan permasalahan yang ditangani;
  - c. menghadirkan pihak-pihak untuk kepentingan konsultasi maupun mediasi;
  - d. meminta informasi pada penyelenggara pelayanan publik tentang pengajuan keberatan dari masyarakat dan tindak lanjut yang telah dilakukan;
  - e. memberikan pertanggungjawaban kinerjanya kepada publik dan melaporkannya kepada DPRD dan masyarakat secara terbuka.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik yang dimintai keterangan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2), wajib memenuhi permintaan Komisi Pelayanan Publik Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **BAB VII PEMBIAYAAN**

### **Pasal 26**

- (1) Semua anggaran pelayanan Publik dibebankan pada masing-masing penyelenggara pelayanan Publik.
- (2) Anggaran untuk pembiayaan Komisi Pelayanan Publik Daerah dibebankan pada Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Wonosobo.

## **BAB VIII KETENTUAN SANKSI**

### **Bagian Pertama Pelanggaran**

#### **Pasal 27**

- (1) Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bentuk pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pelanggaran administrasi.

### **Bagian Kedua Sanksi Administrasi**

#### **Pasal 28**

- (1) Pelanggaran administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
  - a. peringatan lisan;
  - b. peringatan tertulis;
  - c. penundaan kenaikan pangkat;
  - d. penurunan pangkat;
  - e. mutasi jabatan;
  - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
  - g. pemberhentian dengan tidak hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Bagian Ketiga  
Sanksi Pidana**

**Pasal 29**

Setiap penyelenggara pelayanan publik yang melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik dikenakan sanksi pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB IX  
KETENTUAN PERALIHAN**

**Pasal 30**

Dalam hal Komisi Pelayanan Publik Daerah belum terbentuk, maka penyelesaian pengaduan dan sengketa pelayanan publik dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

**BAB X  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 31**

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur dengan Peraturan Bupati.

**Pasal 32**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku 1 (satu) tahun sejak tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan menempatkannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo.

Ditetapkan di Wonosobo  
pada tanggal 4 Juni 2009

**BUPATI WONOSOBO**

**H. A. KHOLIQ ARIF**

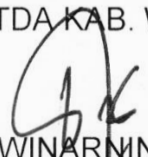
Diundangkan di Wonosobo  
pada tanggal 12 Agustus 2009

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN WONOSOBO**

**DJOKO PURNOMO**

**LEMBARAN DAERAH KABUPATEN WONOSOBO TAHUN 2009 NOMOR 6**

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM  
SETDA KAB. WONOSOBO  
  
WINAR MINGSIH, SH  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19650604 199003 2 007

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN WONOSOBO, PROVINSI JAWA  
TENGAH (2 / 2009)

**PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN WONOSOBO  
NOMOR 2 TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

**I. PENJELASAN UMUM**

Sejalan dengan prinsip penyelenggaraan otonomi daerah yang nyata dan bertanggungjawab, dengan pengertian bahwa penanganan urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah dalam rangka memberdayakan daerah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai hal itu pelayanan publik sebagai salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan daerah wajib terus menerus diupayakan untuk mencapai standar pelayanan publik yang berkualitas.

Standar pelayanan publik merupakan salah satu cara yang dapat diterapkan sebagai alternatif perbaikan kinerja pelayanan masyarakat. Dalam hal ini, standar pelayanan tidak hanya menyangkut standar atas produk layanan tetapi juga standar produk layanan dalam kaitan dengan pemberian layanan yang berkualitas.

Dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, diperlukan Peraturan Daerah tentang pelayanan publik. Tujuan diadakannya peraturan daerah tentang pelayanan publik adalah untuk menjamin hak-hak setiap warga masyarakat atas sesuatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

**II. PENJELASAN PASAL DEMI PASAL**

Pasal 1 :

Cukup jelas

Pasal 2 :

huruf a :

yang dimaksud dengan “azas kepastian hukum” adalah adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

huruf b :

yang dimaksud dengan “azas keterbukaan” adalah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi yang diinginkan.

huruf c :

yang dimaksud “azas partisipatif” adalah untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

huruf d :

yang dimaksud dengan “azas akuntabilitas” adalah bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

huruf e :

yang dimaksud dengan “azas kepentingan umum” adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;

huruf f :

yang dimaksud dengan “azas profesionalisme” adalah bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya;

huruf g :

yang dimaksud dengan “azas kesamaan hak” adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

huruf h :

yang dimaksud dengan “azas keseimbangan hak dan kewajiban” adalah bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan;

huruf i :

yang dimaksud dengan “azas efisiensi” adalah bahwa yang menentukan tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan Publik dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan yang sederhana cepat dan murah, tidak memberikan perbedaan pembiayaan kepada masyarakat secara tidak wajar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

huruf j :

yang dimaksud dengan “azas efektifitas” adalah bahwa orientasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

huruf k :

yang dimaksud dengan “azas imparcial” adalah bahwa yang menjadi pedoman dan arahan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap netral, non diskriminasi dan tidak berpihak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 3 :

Cukup jelas

Pasal 4 :

Cukup jelas

Pasal 5 :

ayat (1) :

huruf a :

Cukup jelas

huruf b :

Cukup jelas

huruf c :

Cukup jelas

huruf d :

Cukup jelas

huruf e :

yang dimaksud dengan kompensasi adalah suatu bentuk imbalan yang diberikan kepada penerima pelayanan akibat dari tidak terpenuhinya standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

huruf f :

Cukup jelas

huruf g :

Cukup jelas

huruf h :

yang dimaksud mendapatkan pembelaan dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik dapat dilakukan sendiri atau mendapat bantuan dan pihak lain.

ayat (2) :

Cukup jelas

Pasal 6 :

Cukup jelas

Pasal 7 :

ayat (1) :

Cukup jelas

ayat (2) :

huruf a :

Cukup jelas

huruf b :

Kemandirian dan keberdayaan masyarakat merupakan prasyarat untuk menumbuhkan kemampuan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik

huruf c :

meningkatnya kemampuan dan kepeloporan masyarakat akan meningkatkan efektifitas peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

huruf d :

meningkatnya ketanggapsegeraan masyarakat akan semakin mencegah terjadinya penyimpangan penyelenggaraan pelayanan publik.

huruf e :

Cukup jelas

huruf f :

dengan meningkatnya kecepatan peran serta masyarakat dalam pemberian informasi dan atau penerimaan informasi tentang suatu penyelenggaraan pelayanan publik akan dapat mengurangi terjadinya penyimpangan standar pelayanan publik.

Pasal 8 :

Cukup jelas

Pasal 9 :

huruf a :

Cukup jelas

huruf b :

Cukup jelas

huruf c :

Cukup jelas

huruf d :

Cukup jelas

huruf e :

yang dimaksud dengan pemberian kompensasi adalah pemberian imbalan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik akibat dari tidak terpenuhinya standar pelayanan yang telah ditetapkan.

huruf f :

Cukup jelas

huruf g :

Cukup jelas

Pasal 10 :

ayat (1) :

Mengenai pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah daerah atau organisasi non pemerintah.

ayat (2) :

Cukup jelas

Pasal 11 :

Cukup jelas

Pasal 12 :

Cukup jelas

Pasal 13 :

Cukup jelas

Pasal 14 :

Cukup jelas

Pasal 15 :

ayat (1) :

yang dimaksud dengan prosedur adalah tahapan yang harus dilalui meliputi persyaratan yang harus dipenuhi, waktu dan biaya yang telah ditetapkan serta ketepatan penyelesaian, adapun yang dimaksud dengan produk pelayanan adalah status hasil pemenuhan dan penyerahan obyek pelayanan publik.

ayat (2) :

Cukup jelas

ayat (3) :

Cukup jelas

Pasal 16 :

Cukup jelas

Pasal 17 :

ayat (1) :

Cukup jelas

ayat (2) :

Penyampaian pendapat secara lisan maupun tertulis dilakukan secara santun dan tidak melanggar ketentuan perundang-undangan. Identitas diri orang perorang, organisasi atau badan hukum dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Akta Pendirian Badan Hukum/ Organisasi.

Pasal 18 :

ayat (1) :

Cukup jelas

ayat (2) :

Cukup jelas

ayat (3) :

Pengawasan Internal dilaksanakan oleh pejabat lembaga publik yang berwenang, pengawasan fungsional dilakukan oleh pejabat pembina teknis unit pelayanan, pengawasan Masyarakat dilakukan baik orang perorang maupun badan hukum.

Pasal 19 :

ayat (1) :

yang dimaksud dengan bertanggung jawab kepada publik, adalah suatu pertanggungjawaban fungsional (functional responsibility) mengenai penyelenggaraan fungsi dan tugas Komisi Pelayanan Publik Daerah kepada masyarakat yang evaluasi kinerjanya dilakukan oleh DPRD berdasarkan dokumen laporan kinerja (progress report).

ayat (2) :

yang dimaksud dengan penyelesaian sengketa pelayanan Publik yang ditangani oleh Komisi Pelayanan Publik Daerah adalah menyelesaikan sengketa pelayanan yang timbul sebagai akibat dari pelanggaran terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Dengan demikian Komisi Pelayanan Publik Daerah dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik tidak berfungsi sebagai lembaga peradilan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

ayat (3) :

Komisi pelayanan publik dalam memberikan saran atau masukan ini harus memperhatikan standar pelayanan publik, yang telah ditetapkan sebagai tolok ukur kinerja penyelenggaraan pelayanan publik untuk ditindaklanjuti oleh DPRD dengan menerbitkan rekomendasi kepada Kepala Daerah dan penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 20 :

ayat (1) :

yang dimaksud dengan hal-hal khusus dalam ketentuan ini adalah berhubungan terjadinya peristiwa yang menjadi pusat perhatian publik yang mempunyai dampak besar pada situasi sosial kemasyarakatan.

ayat (2) :

Cukup jelas

Pasal 21 :

ayat (1) :

yang dimaksud dengan Tim Independen adalah Tim yang dibentuk oleh DPRD yang berasal dari unsur Akademisi, birokrasi, lembaga swadaya masyarakat dan para profesional.

ayat (2) :

Cukup jelas

ayat (3) :

Cukup jelas

Pasal 22 :

Cukup jelas

Pasal 23 :

Cukup jelas

Pasal 24 :

Cukup jelas

Pasal 25 :

Cukup jelas

Pasal 26 :

ayat (1) :

Cukup jelas

ayat (2) :

yang dimaksud dengan pembiayaan komisi pelayanan publik yang dibebankan pada APBD Kabupaten Wonosobo adalah pembiayaan yang berasal dari anggaran Sekretariat DPRD.

Pasal 27 :

ayat (1) :

yang dimaksud dengan penyimpangan wewenang adalah suatu bentuk pelanggaran yang berkaitan dengan pelanggaran wewenang yang ada pada penyelenggara pelayanan publik atau yang dilimpahkan kepada penyelenggara pelayanan publik. Yang dimaksud penyimpangan prosedur adalah suatu bentuk pelanggaran terhadap prosedur administrasi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana yang ditetapkan pelayanan publik

ayat (2) :

Cukup jelas

Pasal 28 :

Cukup jelas

Pasal 29 :

Cukup jelas

Pasal 30 :

Cukup jelas

Pasal 31 :

Cukup jelas

Pasal 32 :

Cukup jelas

## **TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN WONOSOBO NOMOR 6**