



BUPATI SUMBAWA BARAT  
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN SUMBAWA BARAT  
NOMOR 2 TAHUN 2024  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SUMBAWA BARAT,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terpadu, inklusif, berkualitas dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan Masyarakat;
- b. bahwa untuk memberikan jaminan, kepastian dan perlindungan masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.
- c. bahwa untuk memberikan arah dan landasan kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan suatu pengaturan yang dapat menjamin kepastian hukum secara efektif dan berdaya guna;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Sumbawa Barat di Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 145, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4340);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5589) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 2023 Nomor 41 Tambahan Lembaran Negara Nomor 6858);
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN SUMBAWA BARAT  
dan  
BUPATI SUMBAWA BARAT,

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Sumbawa Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Sumbawa Barat.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. 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.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.

9. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. 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.
11. Sistem Pelayanan Terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
12. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
13. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan 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.
14. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan.
15. Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
16. Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
17. Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik berupa perizinan maupun non perizinan.
18. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

19. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat Masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
20. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

#### Pasal 2

Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam Pelayanan Publik di Daerah.

#### Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah:

- a. mewujudkan tata kelola Pelayanan Publik yang sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik;
- b. mewujudkan kinerja Pelayanan Publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan;
- c. mewujudkan akses dan proporsi Masyarakat yang setara terhadap Pelayanan Publik;
- d. mewujudkan sistem Pelayanan Publik yang efektif dan efisien; dan
- e. mewujudkan partisipasi Masyarakat dan ketaatan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan dengan berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. profesionalisme;
- f. partisipatif;

- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

#### Pasal 5

- (1) Ruang lingkup penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik di Daerah terdiri atas:
  - a. Pelayanan Barang Publik;
  - b. Pelayanan Jasa Publik; dan
  - c. Pelayanan Administratif.
- (2) Ruang lingkup Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. pendidikan;
  - b. pengajaran;
  - c. pekerjaan dan usaha;
  - d. tempat tinggal;
  - e. komunikasi dan informasi;
  - f. lingkungan hidup;
  - g. kesehatan;
  - h. jaminan sosial;
  - i. energi;
  - j. perbankan;
  - k. perhubungan;
  - l. sumber daya alam;
  - m. pariwisata; dan
  - n. sektor strategis lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 6

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;

- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara dan/atau Daerah yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 7

Pelayanan Jasa Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh Penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara dan/atau Daerah yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 8

- (1) Pelayanan Administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf c berupa tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan, dalam rangka mewujudkan pengendalian, pengawasan, perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- (2) Tindakan Administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan.

- (3) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan keputusan administrasi pemerintahan.
- (4) Keputusan administrasi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan keputusan Penyelenggara yang bersifat penetapan.
- (5) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat mendelegasikan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB II SISTEM PELAYANAN TERPADU

### Pasal 9

- (1) Sistem Pelayanan Terpadu dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat, baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Sistem Pelayanan Terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui pelayanan terpadu satu pintu.
- (3) Sistem Pelayanan Terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

### Pasal 10

Dalam hal telah terpenuhinya ketersediaan dan kesiapan Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib menyelenggarakan Sistem Pelayanan Terpadu.

## BAB III STANDAR PELAYANAN

### Bagian Kesatu

#### Umum

### Pasal 11

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

#### Pasal 12

Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dengan berpedoman pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 13

Komponen Standar Pelayanan 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 pelayanan;
- h. kompetensi Pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan .
- k. jumlah Pelaksana;
- l. jaminan pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen;  
dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana

#### Bagian Kedua

#### Tata Perilaku Penyelenggara dan Pelaksana

#### Pasal 14

Penyelenggara dan Pelaksana harus memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan Pelayanan Publik 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 dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

#### Pasal 15

Penyelenggara berhak:

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

#### Pasal 16

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan Pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;

- i. membantu Masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 17

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

#### Pasal 18

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan

- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Pasal 19

Masyarakat berhak:

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

#### Pasal 20

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### Bagian Ketiga

#### Survei Kepuasan Masyarakat

#### Pasal 21

- (1) Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

- (2) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
- (3) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 22

- (1) Penyelenggara mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Masyarakat.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melalui:
  - a. media massa;
  - b. laman;
  - c. media sosial; dan/atau
  - d. media lainnya.

#### Bagian Keempat

#### Maklumat Pelayanan

#### Pasal 23

Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.

#### Pasal 24

Maklumat Pelayanan Publik paling sedikit memuat:

- a. jenis pelayanan yang disediakan;
- b. syarat, prosedur, biaya dan waktu;
- c. hak dan kewajiban Penyelenggara dan Masyarakat; dan
- d. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### Pasal 25

Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara luas kepada Masyarakat.

#### Bagian Kelima

#### Sistem Informasi Pelayanan Publik

#### Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib mengelola Sistem Informasi Pelayanan Publik, baik yang berbasis informasi elektronik maupun nonelektronik yang bersifat terbuka dan mudah diakses Masyarakat.

- (2) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi Pelayanan Publik, yang terdiri atas Sistem Informasi elektronik atau non elektronik, meliputi:
- a. profil Penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. Standar Pelayanan;
  - d. Maklumat Pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.

#### Pasal 27

Pelaksana wajib memberikan informasi yang terkait dengan Pelayanan Publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Keenam

##### Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

#### Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- (2) Penyelenggara bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.

#### Pasal 29

Pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan.

#### Pasal 30

- (1) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.

Bagian Ketujuh  
Pelayanan Khusus

Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada Masyarakat tertentu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. penyandang disabilitas;
  - b. lanjut usia;
  - c. perempuan hamil;
  - d. anak; dan
  - e. korban bencana.
- (3) Pelayanan dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a. sarana dan prasarana khusus; dan/atau
  - b. prioritas pelayanan.

Bagian Kedelapan  
Penilaian Kinerja

Pasal 32

- (1) Pembina melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan Standar Pelayanan.

Bagian Kesembilan  
Penghargaan

Pasal 33

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Ketentuan mengenai tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

## BAB IV

### PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB, PENYELENGGARA DAN PELAKSANA

#### Bagian Kesatu

#### Pembina

#### Pasal 34

- (1) Bupati karena jabatannya merupakan pembina dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari Penyelenggara.
- (3) Pembina melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan Gubernur.

#### Bagian Kedua

#### Penanggung Jawab

#### Pasal 35

- (1) Sekretaris Daerah karena jabatannya merupakan penanggung jawab dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas:
  - a. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah kepada Bupati.
  - b. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap Perangkat Daerah;
  - c. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - d. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah kepada Bupati.

#### Bagian Ketiga

#### Penyelenggara

#### Pasal 36

- (1) Penyelenggara mempunyai tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan Masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;

- e. penyuluhan kepada Masyarakat;
- f. pelayanan konsultasi; dan
- g. inovasi pelayanan.

#### Pasal 37

- (1) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1) wajib:
  - a. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan; dan
  - b. menempatkan Pelaksana yang berkompeten.
- (2) Penempatan Pelaksana yang berkompeten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Keempat

##### Pelaksana

#### Pasal 38

- (1) Dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik, Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1) dibantu oleh Pelaksana, dengan jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaksanakan Pelayanan Publik sesuai dengan penugasan Penyelenggara.

### BAB V

#### KERJASAMA DAN HUBUNGAN ANTAR PENYELENGGARA

##### PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu

##### Kerjasama

#### Pasal 39

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
  - a. perjanjian kerjasama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya berdasarkan Standar Pelayanan;

- b. Penyelenggara menginformasikan kerjasama kepada Masyarakat;
  - c. tanggungjawab pelaksanaan Pelayanan Publik yang dikerjasamakan berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
  - d. informasi tentang identitas penerima kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab Pelayanan Publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui Masyarakat; dan
  - e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat / *Short Message Service* (SMS), laman (*website*), surat elektronik (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berbadan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan tidak membebani Masyarakat.

#### Pasal 40

- (1) Dalam hal penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara melaksanakan pengadaan penerima kerja sama.
- (2) Pengadaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

#### Bagian Kedua

##### Hubungan Antar Penyelenggara

#### Pasal 41

Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan dapat dilakukan kerjasama antar Penyelenggara.

#### Pasal 42

- (1) Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas Pelayanan Publik yang tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, dapat meminta bantuan Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.

- (2) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dalam hal:
- a. ada alasan hukum bahwa Pelayanan Publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
  - b. kekurangan sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan Pelayanan Publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;
  - c. Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri; dan/atau
  - d. Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya.
- (3) Dalam keadaan darurat, Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberikan bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi.

## BAB VI

### PERAN SERTA MASYARAKAT

#### Bagian Kesatu

##### Umum

##### Pasal 43

- (1) Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dimulai sejak penyusunan Standar Pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk:
  - a. kerjasama;
  - b. pemenuhan hak Masyarakat; dan
  - c. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik

#### Bagian Kedua

##### Kerjasama

##### Pasal 44

Kerjasama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) huruf a diwujudkan melalui pemenuhan kewajiban oleh Masyarakat dalam bentuk:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan;

- b. menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik; dan
- c. berperan serta secara aktif terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### Bagian Ketiga

#### Pemenuhan Hak Masyarakat

##### Pasal 45

- (1) Pemerintah Daerah menjamin terpenuhinya hak Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) huruf b.
- (2) Hak Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. mendapat pelayanan yang berkualitas;
  - b. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan;
  - c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
  - d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
  - e. mendapat jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
  - f. memberitahukan kepada Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - g. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina; dan
  - h. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.

### Bagian Keempat

#### Penyusunan Kebijakan Pelayanan Publik

##### Pasal 46

- (1) Peran serta Masyarakat dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) huruf c, dapat diwujudkan dalam bentuk:
  - a. memberikan masukan;
  - b. memberikan tanggapan;
  - c. memberikan laporan; dan/atau
  - d. pengaduan.

- (2) Peran serta Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan oleh Masyarakat kepada pembina, penanggung jawab dan/atau Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB VII

### PENGAWASAN DAN EVALUASI

#### Bagian Kesatu

##### Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

###### Pasal 47

- (1) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh Masyarakat;
  - b. pengawasan oleh DPRD; dan
  - c. pengawasan oleh Ombudsman.

#### Bagian Kedua

##### Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

###### Pasal 48

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelayanan Publik secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kinerja Pelayanan Publik berdasarkan hasil pelaksanaan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

###### Pasal 49

Pelaksana wajib melakukan evaluasi dan menyusun laporan keuangan serta kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

BAB VIII  
PENYELESAIAN PENGADUAN

Pasal 50

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
  - a. Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban; dan
  - b. Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh setiap orang yang dirugikan atau pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima layanan.
- (5) Mekanisme dan tata cara pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 51

Penyelenggara memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

Pasal 52

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

BAB IX  
SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 53

- (1) Setiap orang dan/atau korporasi yang melanggar ketentuan Pasal 10, Pasal 11 ayat (1), Pasal 12, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 21 ayat (1), Pasal 23, Pasal 25, Pasal 26 ayat (1), Pasal 27, Pasal 28 ayat (1), Pasal 29, Pasal 30 ayat (1), Pasal 31 ayat (1), Pasal 38, Pasal 46, Pasal 49 dan Pasal 50 dikenakan sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a. teguran lisan;
  - b. teguran tertulis;
  - c. penghentian sementara kegiatan;
  - d. penghentian tetap kegiatan;

- e. pencabutan sementara izin;
- f. pencabutan tetap izin;
- g. denda administratif; dan/atau
- h. sanksi administratif lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 54

- (1) Paling lama 3 (tiga) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan, Pemerintah Daerah menyiapkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik
- (2) Peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 55

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Taliwang  
pada tanggal 1 April 2024  
BUPATI SUMBAWA BARAT,



Diundangkan di Taliwang

pada tanggal 1 April 2024

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUMBAWA BARAT,



AMAR NURMANSYAH

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SUMBAWA BARAT TAHUN 2024 NOMOR 2  
NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN SUMBAWA BARAT, PROVINSI NUSA  
TENGGARA BARAT NOMOR 13 TAHUN 2024