



PERATURAN BUPATI BREBES
NOMOR 057 TAHUN 2013

TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN BREBES TAHUN 2013

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BREBES,

Menimbang : a. bahwa untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Brebes dan membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus di laksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga masyarakat dan penduduk kabupaten Brebes tentang

b. peningkatan pelayanan publik;
bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu membentuk Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Brebes Tahun 2013;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Tahun 1950 Nomor 42);

2. 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 di ubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang –

- Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
3. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3058);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4815);
 5. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 25 / KEP / M.PAN / 2 / 2004 tentang Pedoman Pengumuman Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Peraturan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Layanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BREBES.

BAB I

KENTENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang di maksud dengan :

1. 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 di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, tepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
 3. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang di bukukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktifitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
 4. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya di sebut penyelenggara adalah setiap intitusi penyelenggara negara, koperasi, lembaga independen yang di bentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik.
 5. Pembina adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya serta Gubernur pada tingkat Propinsi, Bupati pada tingkat Kabupaten dan Walikota pada tingkat Kota.
 6. Penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang di tunjuk oleh pembina.
 7. Unit pelayanan publik adalah bagian dari satuan kerja instansi pemerintah termasuk BUMN / BUMD dan BLU / BLUD yang secara langsung melakukan pelayanan kepada masyarakat.
 8. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai lingkungan yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
 9. Kinerja Kementerian / Lembaga dan Pemerintah Propinsi Kabupaten / Kota adalah Kementerian Lembaga dan Pemerintah Propinsi, Pemerintah Kabupaten / Kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN AZAS DALAM RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Bupati tentang penyelenggara pelayanan publik di maksudkan untuk memberikan kepastian dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pasal 3

Tujuan peraturan tentang penyelenggaraan pelayanan publik adalah :

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan akses – akses umum pemerintahan dan koparasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Perundang – undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan :

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Ketepatan Waktu; dan
- k. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang Lingkup Pelayanan Publik mengikuti pelayanan : barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Ruang Lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial,

energi perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

(3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :

- a. pengadaan dan pelayanan barang publik yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah 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 di lakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan / atau kalangan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah atau Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan / atau kekayaan daerah yang di pisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam Peraturan Perundang-undangan.

4. Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah 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 dari kekayaan Negara dan / atau kekayaan Daerah yang dipindahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja atau Anggaran Pendataan 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 yang ditetapkan dalam Peraturan Perundang-undangan.

5. Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk katagorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

6. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah.

7. Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam Peraturan Perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda;
 - b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam Peraturan Perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB III

PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA DAN PENATANAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina dan penanggung jawab pelayanan publik

Pasal 6

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di perlukan pembina dan penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu Bupati Brebes.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Brebes dan Gubernur.

Pasal 7

- (1) Penanggung jawab adalah Pimpinan Kesekretariatan Lembaga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) atau pejabat yang ditunjuk pembina.
- (2) Penanggung jawab mempunyai tugas :
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Bagian Kedua

Organisasi Penyelenggara

Pasal 8

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.

- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :
- a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengadaan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidak mampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 9

- (1) Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik , dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Pengaturan mengenai sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah.

Bagian Ketiga

Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 10

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan / atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan azas pelayanan publik dan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 11

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana memiliki prestasi kinerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh penyelenggara.

Bagian Keempat
Hubungan antar Penyelenggara
Pasal 12

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
- (2) Kerjasama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan / atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan / atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggaraan wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.

BAB IV
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN
Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban dari Penyelenggara
Pasal 13

Penyelenggara memiliki hak :

- a. memberikan pelayanan tanpa di hambat 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 14

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 di selenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggaraan pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari Lembaga Negara atau Instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Bagi Masyarakat

Pasal 15

(1) Masyarakat berhak :

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;

- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang di ajukan;
 - 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.
- (2) Masyarakat berkewajiban :
- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
 - b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan / atau fasilitas pelayanan publik; dan
 - c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan

Pasal 16

- (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 publik 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.
- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang di atur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah.

Pasal 17

Komponen Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya / tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana dan / atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan penguluran, sarana dan masukan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko karena gangguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelayanan.

Bagian Kedua

Maklumat Pelayanan

Pasal 18

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

Bagian Ketiga
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 19

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (3) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar Pelayanan;
 - d. maklumat Pelayanan;
 - e. pengelolaan Pengaduan; dan
 - f. penilaian Kinerja .
- (4) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Pasal 20

Dokumen, Akta, dan sejenis yang berupa produk elektronik atau non elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan penataan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Keempat

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

Pasal 21

- (1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, akuntabel dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan / atau penggantian sarana, prasarana, dan / atau fasilitas pelayanan publik.

- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana dan / atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan / atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, dan transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 22

Penyelenggara dilarang melarikan izin dan / atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan / atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan / atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

Bagian Kelima

Biaya / Tarif Pelayanan Publik

Pasal 23

- (1) Biaya / Tarif Pelayanan Publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab Negara dan / atau masyarakat.
- (2) Biaya / Tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab Negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di bebaskan kepada Negara apabila diwajibkan dalam Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Biaya / Tarif Pelayanan Publik selain yang diwajibkan oleh Peraturan Perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Peraturan Biaya / Tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Brebes, dan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 24

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan Tingkat kebutuhan pelayanan.

- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.

Pasal 25

- (1) Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Institusi penyelenggara negara dan Lembaga independen yang di bantu berdasarkan Undang-Undang, Negara wajib anggaran yang memadai melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- (2) Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang dipertimbangkan pelayanan publik.

Bagian Keenam

Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan

Pasal 26

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajib;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membacakan informai atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi informasi serta non aktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi jabatan dan / atau kewenangan yang dimiliki;

- n. sesuai dengan keputusan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Ketujuh

Mengawasi Kepentingan Pelayanan Publik

Pasal 27

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - a. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan; dan
 - b. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengalaman masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan; dan
 - c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Brebes.

Bagian Kedelapan

Pengelolaan Pelayanan

Pasal 28

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengadaan dan menegaskan pelaksanaan yang kompeten dalam pengelolaan pengadaan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengakuan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman Dewan perwakilan Rakyat Kabupaten Brebes dan batas waktu tertentu.

Bagian Kesembilan

Penilaian Kinerja

Pasal 29

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

BAB VI
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 30

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di mulai sejak penyusunan, standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (4) Tata cara mengikutsertakan masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah.

BAB VII
MENYELESAIKAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengaduan.

Pasal 31

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara dan / atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Brebes.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap :
 - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan / atau melanggar larangan;
 - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 32

- (1) Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan / atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (3) huruf a.

- (2) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan / atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh)hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (4) Pengaduan disampaikan secara tertulis menurut :
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

Bagian Kedua

Penyelesaian Pengaduan Oleh Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku bagi penyelenggara.

BAB VIII

PERSETUJUAN DPRD

Pasal 34

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan masyarakat serta anggarannya belum tersedia dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, harus mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Brebes.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan biayanya sudah teranggarkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah tidak dapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Brebes.
- (3) Prosedur pelaksanaan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 35

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati itu dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Brebes.

Ditetapkan di Brebes

pada tanggal 28 Agustus 2013

BUPATI BREBES,

Cap Ttd

IDZA PRIYANTI

Diundangkan di Brebes

Pada tanggal 29 Agustus 2013

Plt. SEKRETARIS DAERAH

KABUPATEN BREBES,

Cap Ttd

EMASTONI EZAM, SH, MH

Pembina Utama Muda

NIP 19590211 198703 1 005

Kepala BPMDK Kab. Brebes

BERITA DAERAH KABUPATEN BREBES TAHUN 2013 NOMOR 39