



BUPATI BANGKA TENGAH  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

SALINAN  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANGKA TENGAH  
NOMOR 3 TAHUN 2014

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANGKA TENGAH,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang prima serta memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas pelayanan publik, diperlukan standar pelayanan publik;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
  3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat dan Kabupaten Belitung Timur di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4268);

4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BANGKA TENGAH

dan

BUPATI BANGKA TENGAH

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bangka Tengah.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati Bangka Tengah dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bangka Tengah.
4. Gubernur adalah Gubernur Kepulauan Bangka Belitung.
5. Bupati adalah Bupati Bangka Tengah.
6. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dan/atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah penyelenggara pelayanan publik yang dibentuk oleh pemerintahan daerah.
8. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
9. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan serta acuan penilaian kualitas pelayanan.
12. Penanggung Jawab adalah pimpinan dari masing-masing penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk pembina.
13. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima masyarakat dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
14. Sistem Informasi adalah Mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya, baik dalam bentuk lisan, tulisan maupun dokumen elektronik tentang segala hal yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
15. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah dan badan hukum milik negara serta badan usaha milik 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.

## BAB II ASAS, MAKSUD, DAN TUJUAN

### Bagian Kesatu Asas

#### Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- (2) Asas penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
- a. kepentingan umum;
  - b. kepastian hukum;
  - c. kesamaan hak;
  - d. keseimbangan hak dan kewajiban;
  - e. keprofesionalan;
  - f. partisipatif;
  - g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
  - h. keterbukaan;
  - i. akuntabilitas;
  - j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
  - k. ketepatan waktu; dan
  - l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

## Bagian Kedua Maksud dan Tujuan

### Pasal 3

- (1) Pembentukan Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan Penyelenggara dalam Pelayanan Publik.
- (2) Tujuan pembentukan Peraturan Daerah ini, yaitu:
- 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 asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
  - c. terpenuhinya penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## BAB III RUANG LINGKUP

### Pasal 4

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif.

- (2) Ruang lingkup 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. perhubungan;
  - k. sumber daya alam;
  - l. pariwisata; dan
  - m. sektor lain yang terkait.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari 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 daerah dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah;
  - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.