



**BUPATI LANGKAT**  
**PROVINSI SUMATERA UTARA**  
**PERATURAN DAERAH KABUPATEN LANGKAT**  
**NOMOR .4... TAHUN 2020**

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LANGKAT,

- Menimbang :
- a. bahwa sesuai amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, maka pelayanan publik harus terus ditingkatkan kualitasnya untuk menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat;
  - b. bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang kompleks dan didukung dengan adanya kemajuan teknologi, maka pemerintah Kabupaten Langkat dituntut untuk melakukan peningkatan dan perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat, untuk itu diperlukan norma hukum sebagai dasar pengaturan yang jelas;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten – Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
  3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);
  4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843); sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-

Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);

5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494) ;
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1982 tentang Pemindahan Ibukota Kabupaten Dati II Langkat dari wilayah Kodya Dati II Binjai ke Kota Stabat dalam wilayah Kabupaten Dati II Langkat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 9);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1983 tentang Pelaksanaan Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 36, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3258), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 92 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1983 tentang Pelaksanaan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 290, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5772);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1986 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Dati II Binjai, Kabupaten Dati II Langkat dan Kabupaten Dati II Deli Serdang (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1986 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3322);
12. 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);

13. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2013 Nomor 191);
14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan;
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
19. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Langkat (Lembaran Daerah Kabupaten Langkat Tahun 2016 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Langkat Nomor 29);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN LANGKAT

dan

BUPATI LANGKAT

MEMUTUSKAN:

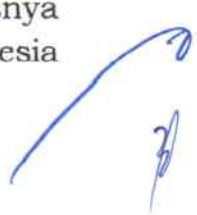
Menetapkan: PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Langkat.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia



sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Langkat.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Langkat.
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, dan yang bertanggung jawab terhadap lembaga penyelenggara dalam pelayanan publik adalah pimpinan kesekretariatan lembaga.
8. Atasan satuan kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
9. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Langkat.
10. 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.
11. 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
12. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai standar operasional prosedur penyelenggaraan pelayanan sebagai acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban Penyelenggara dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
13. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. 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.
15. Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan

format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.

16. Dokumentasi adalah pengumpulan, pengolahan, penyusunan dan pencatatan dokumen, data, gambar dan suara untuk bahan informasi publik.
17. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi dan pelayanan informasi di Lingkungan Pemerintahan Daerah.
18. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
19. Ajudikasi adalah salah satu cara penyelesaian konflik atau sengketa melalui pihak ketiga yang mana pihak ketiga ini ditunjuk oleh pihak yang bersengketa untuk menetapkan suatu keputusan yang bersifat mengikat. Dalam hal ini pihak ketiga adalah Ombudsman Republik Indonesia.
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.

BAB II  
ASAS, DAN TUJUAN  
Bagian Pertama  
Asas

Pasal 2

Asas dalam pelayanan publik meliputi:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Bagian Kedua  
Tujuan

Pasal 3

Tujuan pelayanan publik:

- a. memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh lapisan masyarakat;
- b. memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat;
- c. mencegah penyalahgunaan informasi;

- d. mencegah beredarnya berita yang tidak benar; dan
- e. mewujudkan pemerintahan yang akuntabel dalam melakukan pelayanan publik.

### BAB III RUANG LINGKUP

#### Pasal 4

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

- a. Pelayanan barang publik;
- b. Pelayanan Jasa Publik; dan
- c. Pelayanan Administratif.

#### Pasal 5

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan
- 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.

#### Pasal 6

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintahan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.

#### Pasal 7

Pelayanan Administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c merupakan pelayanan yang dihasilkan oleh penyelenggara berbentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat.

### BAB IV PEMBINA DAN PENANGGUNG JAWAB

#### Pasal 8

- (1) Pembinaan penyelenggara pelayanan publik di Daerah dilakukan oleh Bupati.
- (2) Tugas pembina meliputi:
  - a. Melakukan pembinaan;
  - b. Pengawasan; dan
  - c. Evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (3) Pembina melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD.



#### Pasal 9

- (1) Pembina menunjuk pimpinan kesekretariatan lembaga sebagai penanggung jawab penyelenggara.
- (2) Tugas penanggung jawab meliputi:
  - a. Mengkoordinasi pelaksana pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap Perangkat Daerah;
  - b. Melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. Melaporkan hasil perkembangan kinerja Perangkat Daerah terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik kepada pembina.
- (3) Penanggung jawab Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

#### BAB V

#### HAK, WEWENANG, DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA

#### Pasal 10

Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Penyelenggara Pelayanan Publik berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan; dan
- e. Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada huruf (d), penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.

#### Pasal 11

Penyelenggara berwenang untuk:

- a. melakukan kerja sama; dan
- b. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 12

(1) Penyelenggara berkewajiban untuk:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang berkompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. melakukan inovasi dalam setiap kegiatan pelayanan;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- k. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- l. melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- m. *melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.*

- n. melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil;
  - o. memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
  - p. memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara; dan
  - q. 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.
- (2) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada pasal (1) huruf a ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

## Bagian Kedua Sistem Informasi Publik

### Pasal 13

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat regional.
- (2) Setiap Perangkat Daerah diwajibkan memiliki dan mengelola sistem informasi yang berada pada wilayah kerjanya.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara.
- (4) 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. Data Informasi;
  - e. maklumat pelayanan;
  - f. pengelolaan pengaduan;
  - g. Call Center atau nomor telpon pengaduan; dan
  - h. penilaian kinerja.
- (5) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.
- (6) Penyelenggara berkewajiban memperbaharui informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) paling sedikit 6 (enam) bulan sekali.
- (7) Perangkat Daerah yang diwajibkan memiliki sistem informasi sebagaimana pada ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

## BAB VI KEWAJIBAN DAN LARANGAN PELAKSANA

### Pasal 14

Pelaksana memiliki Kewajiban meliputi :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;





- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan peraturan perundang-undangan; dan
- c. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

#### Pasal 15

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 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.

### BAB VII HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT

#### Pasal 16

- (1) Masyarakat berhak:
  - a. mengetahui isi standar pelayanan;
  - b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
  - c. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
  - d. mendapatkan informasi yang jelas dari pelaksana pelayanan publik terkait dengan informasi yang dibutuhkan;
  - e. mengadukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - f. melakukan pelaporan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki kualitas pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
  - g. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d adalah informasi yang tidak dikecualikan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### Pasal 17

- (1) Masyarakat Berkewajiban untuk:
  - a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan yang berlaku sesuai dengan standar pelayanan;
  - b. Menjaga sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
  - c. Berpartisipasi terhadap mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
  - d. Datang langsung ke dinas terkait dalam proses pengurusan pelayanan publik
- (2) Jika masyarakat berhalangan hadir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, dapat diwakilkan dengan menggunakan surat kuasa.

### BAB VIII PENYUSUNAN, PENETAPAN, MAKLUMAT DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN



Bagian kesatu  
Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 18

- (1) Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun Standar Pelayanan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa Rancangan Standar Pelayanan.

Pasal 19

- (1) Komponen Standar Pelayanan bersifat penyampaian layanan (*service delivery*) meliputi :
  - a. persyaratan;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - c. jangka waktu penyelesaian;
  - d. biaya atau tarif;
  - e. produk pelayanan; dan
  - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi:
  - a. Dasar hukum;
  - b. Sarana, prasarana;
  - c. Kompetensi pelaksana;
  - d. Pengawas internal;
  - e. Jumlah pelaksana;
  - f. Jaminan pelayanan;
  - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
  - h. Evaluasi kinerja pelaksana.
- (3) Identifikasi persyaratan jenis layanan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 20

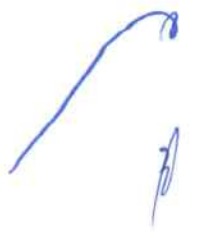
- (1) Prosedur pelayanan berupa tata cara pelayanan yang dibakukan untuk penerima pelayanan.
- (2) Penyelenggara pelayanan wajib memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) pada setiap jenis pelayanan.
- (3) Penyelenggara pelayanan wajib mempublikasikan standar pelayanan yang telah ditetapkan di kantor Desa, kantor Kecamatan dan di tempat-tempat umum lainnya yang mudah diakses oleh masyarakat

Pasal 21

Waktu Pelayanan berupa jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan setiap jenis pelayanan.

Pasal 22

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik merupakan tanggung jawab daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada daerah 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 masyarakat.



- (4) Ketentuan mengenai Penentuan biaya/tarif pelayanan publik berdasarkan peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 23

- (1) Produk pelayanan berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- (2) Produk pelayanan berupa:
  - a. Penyediaan barang;
  - b. Penyediaan jasa; dan
  - c. Penyediaan produk administrasi.

#### Bagian kedua Penetapan Standar Pelayanan

#### Pasal 24

- (1) Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penetapan Standar Pelayanan
- (2) Penyelenggara berkewajiban membuat Berita Acara Pembahasan sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan
- (3) Para Pihak yang terlibat dalam pembahasan Standar Pelayanan wajib memberikan tanda tangan.

#### Bagian Kedua Penetapan Maklumat Pelayanan

#### Pasal 25

- (1) Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat.
- (2) Pernyataan yang dimuat didalam maklumat pelayanan sebagai berikut:
  - a. kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
  - b. memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; dan
  - c. kesediaan menerima sanksi apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Maklumat wajib dipublikasi melalui media yang dapat diakses oleh masyarakat.

#### Bagian ketiga Penerapan standar pelayanan

#### Pasal 26

- (1) Penerapan standar meliputi:
  - a. Internalisasi; dan
  - b. Sosialisasi.
- (2) Internalisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilaksanakan untuk memberikan pemahaman terkait penyelenggaraan pelayanan kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan.
- (3) Sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilaksanakan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Bagian keempat  
Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 27

- (1) Pemantauan dan evaluasi dilakukan untuk mengetahui kualitas dari pelayanan yang diberikan dan kemungkinan peningkatan pelayanan.
- (2) Pemantauan merupakan pengamatan terhadap standar yang telah ditetapkan.
- (3) Evaluasi merupakan proses pengukuran terhadap pelaksanaan standar yang telah ditetapkan.

Pasal 28

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) dilakukan oleh Penanggung jawab Penyelenggara.
- (2) Pemantauan dan evaluasi dilakukan dengan cara survei kepuasan masyarakat.

BAB IX  
PERAN MASYARAKAT

Pasal 29

- (1) Peran masyarakat meliputi evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan.
- (2) Masyarakat selaku pengguna/penerima layanan dapat memberikan masukan/saran terhadap isi standar pelayanan.

BAB X  
PENGAWASAN

Pasal 33


- (1) Pengawasan penyelenggara publik dilakukan oleh lembaga internal dan lembaga eksternal.
- (2) Pengawasan internal dilakukan oleh penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Pengawasan eksternal dilakukan oleh:
  - a. Masyarakat dan/atau lembaga masyarakat; dan
  - b. DPRD.

BAB XI  
PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu  
Pengaduan

Pasal 31

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggara pelayanan publik kepada DPRD.
- (2) Pengaduan yang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
  - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya; dan
  - b. Pelaksana tidak memberikan pelayanan sebagaimana standar yang telah ditetapkan.



#### Pasal 32

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau dilakukan oleh pihak lain yang diberikan kuasa.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dilakukan paling lama 20 (dua puluh) hari setelah menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat :
  - a. Nama dan Alamat Lengkap;
  - b. Uraian pengaduan terhadap pelayanan yang diterima; dan
  - c. Tempat dan waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Dalam hal tertentu identitas pengadu dapat dirahasiakan.

#### Pasal 33

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) disertai dengan bukti-bukti pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelesaian pengaduan masyarakat diatur dalam Peraturan Bupati.

#### Pasal 34

- (1) Setiap penyelenggara kewajiban untuk menyediakan sarana prasarana untuk pengaduan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban untuk memproses setiap pengaduan yang diberikan oleh masyarakat.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti atas setiap pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat penerima pengaduan.

#### Pasal 35

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada penanggung jawab penyelenggara pelayanan.
- (2) Pengaduan terhadap penanggung jawab Penyelenggara ditujukan kepada atasan satuan kerja Penyelenggara.

### Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan

#### Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan masyarakat.
- (2) Penyelenggara berkewajiban berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya dalam memeriksa materi pengaduan.

#### Pasal 37

- (1) Penyelenggara harus memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.



- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disampaikan kepada pihak pengadu paling lama 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.

## BAB XII SANKSI ADMINISTRATIF

### Pasal 38

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, Pasal 20 ayat (2), Pasal 25 ayat (1) dan ayat (3) dikenakan sanksi administratif.
- (2) Sanksi Administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:
- Peringatan Lisan
  - Peringatan tertulis
  - Sanksi mutasi jabatan

## BAB XIII KETENTUAN PENYIDIKAN

### Pasal 39

Selain pejabat Penyidik Umum yang bertugas menyidik tindak pidana, penyidik atas tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Daerah ini dapat dilakukan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) di lingkungan Pemerintah Daerah yang pengangkatannya ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.


### Pasal 40

PPNS Daerah dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39, mempunyai wewenang:

- menerima laporan dan/atau pengaduan dari seorang tentang adanya tindak pidana atas pelanggaran Peraturan Daerah;
- melakukan tindakan pertama dan pemeriksaan di tempat kejadian;
- memanggil orang untuk didengar dan diperiksa sebagai tersangka dan/atau saksi;
- mengadakan penghentian penyidikan setelah mendapat petunjuk diri penyidik bahwa tidak terdapat cukup bukti atau peristiwa tersebut bukan merupakan tindak pidana dan selanjutnya melalui penyidik memberitahukan hak tersebut kepada penuntut umum, tersangka dan/atau keluarga; dan
- mengadakan tindakan lain menurut hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

## BAB XIII SANKSI PIDANA

### Pasal 41

- (1) Aparatur Sipil Negara yang ditugaskan menjalankan tugasnya dengan sengaja melakukan pengutipan biaya diluar tarif yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 akan dikenakan sanksi pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda minimal Rp. 5.000.000,00 (lima juta rupiah) dan maksimal Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).
- (2) Pengenaan Sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tidak menghapuskan sanksi pidana lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 

BAB XIV  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 42

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Stabat  
pada tanggal 15 - 10 - 2020  
BUPATI LANGKAT,

ttd

TERBIT RENCANA PERANGIN ANGIN

Diundangkan di Stabat  
pada tanggal 15 - 10 - 2020  
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LANGKAT,

ttd

INDRA SALAHUDIN

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN LANGKAT TAHUN 2020 NOMOR 2  
NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN LANGKAT, PROVINSI SUMATERA  
UTARA ( 4-91/ 2020)



Salinan Sesuai dengan Aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM

ALIMAT TARIGAN, SH  
PEMBINA TK. I

NIP. 19730308 200212 1 005

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN LANGKAT  
NOMOR .4... TAHUN .2020...

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pelayanan Publik merupakan amanat konstitusi, oleh karena itu, untuk bisa meningkatkan penyelenggara pelayanan yang berkualitas, sederhana, dan mudah diakses oleh masyarakat sehingga perlu diselenggarakan Pelayanan Publik yang sesuai dengan standar pelayanan publik yang bertujuan memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada masyarakat. Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi Pelayanan barang publik, Pelayanan Jasa Publik, dan Pelayanan Administratif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan sumber daya manusia aparatur sebagai aset pemerintah daerah dalam menjalankan pembangunan daerah.

Pekembangan teknologi informasi yang semakin canggih, maka pemerintah daerah dituntut untuk melaksanakan pelayanan publik dengan sarana penunjang pelayanan yang memadai, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mempermudah proses penyusunan, serta meningkatkan kemandirian unit-unit pelayanan.

Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan badan hukum dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Berdasarkan Pertimbangan tersebut, Pemerintahan Kabupaten Langkat Perlu membentuk Peraturan Daerah Tentang Pelayanan Publik. Adapun materi yang diatur dalam Peraturan Daerah Ini Meliputi : Ruang Lingkup Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pembina Dan Penanggungjawab, Organisasi Penyelenggara, Kerjasama Penyelenggara, Hak Dan Kewajiban Penyelenggara, Kewajiban Pelaksana, Hak Dan Kewajiban Masyarakat, Penyusunan, Penetapan, Maklumat Dan Penerapan Standar Pelayanan, Pemantauan Dan Evaluasi, Peranserta Masyarakat, Pengawasan, Penyelesaian Pengaduan.

II. PASAL DEMI PASAL

- Pasal 1  
Cukup jelas
- Pasal 2  
Cukup jelas
- Pasal 3  
Cukup jelas
- Pasal 4  
Cukup jelas
- Pasal 5  
Cukup jelas
- Pasal 6  
Cukup jelas
- Pasal 7  
Cukup jelas
- Pasal 8  
Cukup jelas



Pasal 9

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Cukup jelas

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Cukup jelas

Pasal 22

Cukup jelas

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Cukup jelas

Pasal 25

Ayat (1)

Yang dimaksud maklumat adalah pernyataan kesanggupan dan berkewajiban pihak penyelenggara untuk dapat melaksanakan pelayanannya sesuai dengan standar pelayanan.

Ayat (2)

Cukup Jelas

Ayat (3)

Cukup Jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Cukup jelas

Pasal 28

Ayat (1)

Cukup Jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan 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 pelayanan publik.

Pasal 29

Cukup Jelas



Pasal 30  
Cukup jelas  
Pasal 31  
Cukup jelas  
Pasal 32  
Cukup jelas  
Pasal 33  
Cukup jelas  
Pasal 34  
Cukup jelas  
Pasal 35  
Cukup jelas  
Pasal 36  
Cukup jelas  
Pasal 37  
Cukup jelas  
Pasal 38  
Cukup jelas  
Pasal 39  
Cukup jelas  
Pasal 40  
Cukup jelas  
Pasal 41  
Cukup jelas  
Pasal 42  
Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN LANGKAT NOMOR 56

