



PERATURAN DAERAH KABUPATEN SUMBAWA  
NOMOR 9 TAHUN 2013

TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK DAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
BUPATI SUMBAWA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan;
  - b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pemerintahan dan pembangunan serta menjamin perlindungan masyarakat dalam pelayanan di daerah diperlukan regulasi yang mendukung;
  - c. bahwa keterbukaan informasi publik merupakan sarana mewujudkan pemerintahan yang baik dan demokratis, sekaligus sebagai sarana pengawasan masyarakat terhadap kebijakan publik;
  - d. bahwa masyarakat dijamin haknya untuk memperoleh informasi publik sepanjang informasi publik yang hendak diperolehnya tersebut bukan informasi yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan untuk diberikan, atau diumumkan kepada masyarakat, karena jika diberikan atau diumumkan akan membahayakan kepentingan publik atau meresahkan kehidupan masyarakat;
  - e. bahwa keterbukaan informasi publik diarahkan kepada penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik, yang memperhatikan nilai-nilai agama, moral dan sosial budaya yang hidup dan berkembang di tengah masyarakat;
  - f. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, huruf d dan huruf e, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik.

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
  3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah

beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2007 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kepada Pemerintah, Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Kepala Daerah Kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Informasi Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kepada Masyarakat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4693);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
10. 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).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN SUMBAWA

dan

BUPATI SUMBAWA

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK DAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Sumbawa.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sumbawa.
3. Bupati adalah Bupati Sumbawa.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan.
6. Dana Perimbangan adalah dana yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang dialokasikan kepada daerah untuk mendanai kebutuhan daerah dalam rangka pelaksanaan desentralisasi.
7. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati di Kabupaten Sumbawa.
8. Badan Permusyawaratan Desa yang selanjutnya disingkat BPD adalah lembaga yang merupakan perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa di Kabupaten Sumbawa.
9. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan BPD dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati di Kabupaten Sumbawa.
10. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa, BPD dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.
11. Dana Alokasi Desa adalah dana yang dialokasikan oleh Pemerintah Kabupaten Sumbawa untuk desa, yang bersumber dari bagian dana perimbangan keuangan pusat dan daerah yang diterima oleh Kabupaten Sumbawa.
12. Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah di Kabupaten Sumbawa dalam wilayah kerja Kecamatan.
13. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
14. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap Perangkat Daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
15. 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.

16. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
17. 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 braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
18. Keterbukaan adalah sikap mental, yang mendukung sistem pelaksanaan pemerintahan yang transparan, yang bercirikan kesediaan untuk memberikan keterangan yang benar dan terbuka terhadap masukan atau permintaan orang lain.
19. 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.
20. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Peraturan Daerah ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
21. Publik adalah setiap orang sebagai subyek hukum, kelompok masyarakat yang bersifat sosiologis, profesional dan badan hukum.
22. Badan Publik adalah pemerintah daerah, DPRD, lembaga peradilan dan penegak hukum lainnya, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, swasta dan/atau luar negeri.
23. Kebijakan Publik adalah kebijakan yang diputuskan oleh Bupati, DPRD, Kepala Desa/Lurah dan BPD, yang berupa Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, Keputusan Bupati, Keputusan DPRD, Peraturan Desa, Keputusan Kepala Desa, Keputusan Lurah, Keputusan BPD serta perjanjian dengan pihak lain yang berdampak pada hak dan kewajiban publik.
24. Pejabat Publik adalah orang yang ditunjuk dan diberi tugas untuk menduduki posisi atau jabatan tertentu pada badan publik.
25. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik.
26. Pembuat Kebijakan Publik adalah Bupati dan/atau DPRD, Kepala Desa/Lurah dan/atau BPD, Badan-badan pemerintah dan swasta yang berdampak kepada hak dan kewajiban publik.
27. Informasi Kebijakan Publik adalah segala bentuk penyampaian dokumen kebijakan publik yang dibuat dan diberikan oleh pembuat kebijakan publik untuk dapat diketahui dan dipahami oleh publik dalam bentuk Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, Keputusan Bupati dan perangkat daerah lainnya,

Keputusan DPRD, Peraturan Desa/Lurah, Keputusan Kepala Desa dan atau BPD.

28. Prosedur adalah urutan langkah-langkah pelaksanaan dari setiap kegiatan mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi serta pertanggungjawaban kegiatan.
29. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
30. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh Ombudsman.
31. 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, MAKSUD DAN TUJUAN

### Bagian Kesatu Asas

#### Pasal 2

Pelayanan Publik berasaskan:

- 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.

#### Pasal 3

- (1) Setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik.
- (2) Informasi publik yang dikecualikan bersifat ketat dan terbatas.
- (3) Setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.

- (4) Informasi publik yang dikecualikan bersifat rahasia sesuai dengan undang-undang, kepatutan, dan kepentingan umum didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat serta setelah dipertimbangkan dengan saksama bahwa menutup informasi publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.

## Bagian Kedua Maksud

### Pasal 4

Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, dan berkesinambungan dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik.

## Bagian Ketiga Tujuan

### Pasal 5

(1) Tujuan pelayanan publik adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan baik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik di daerah;
- c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- d. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

(2) Tujuan keterbukaan informasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah untuk memberikan dan menjamin hak setiap subjek hukum untuk mendapatkan informasi publik dalam rangka :

- a. menjamin hak setiap orang untuk mengetahui rencana, proses dan alasan pengambilan kebijakan publik;
- b. mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik;
- c. mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan; dan
- d. mendorong peningkatan kualitas aspirasi masyarakat dalam memberikan masukan bagi pengambilan kebijakan publik;
- e. memastikan bahwa setiap orang atau subyek hukum mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak;
- f. meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

BAB III  
RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu  
Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pasal 6

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi 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, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah 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 Badan Usaha Milik Daerah yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan;
- (4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. penyediaan jasa publik oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan
  - b. penyediaan jasa publik oleh Badan Usaha Milik Daerah yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- (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 dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.
- (6) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara; dan
  - b. tindakan administratif oleh instansi non-pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Bagian Kedua  
Ruang Lingkup Keterbukaan Informasi Publik

Pasal 7

- (1) Ruang lingkup keterbukaan informasi publik meliputi seluruh kegiatan proses perumusan, penetapan, pelaksanaan dan evaluasi kebijakan publik.
- (2) Keterbukaan informasi publik wajib dilakukan terhadap kebijakan publik yang menyangkut materi sebagai berikut:

- a. visi, misi, rencana strategis dan penyusunan program pembangunan daerah dan desa/kelurahan;
- b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa;
- c. Peraturan Daerah dan Peraturan Desa yang mengatur hak dan kewajiban publik; dan
- d. kebijakan publik lainnya yang mengatur hak dan kewajiban publik.

## BAB IV PENYELENGGARAAN PELAYANAN

### Bagian Kesatu Penataan Pelayanan

#### Pasal 8

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyelenggarakan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik kepada masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

#### Pasal 9

- (1) Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik diperlukan pembina dan penanggungjawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Bupati.

#### Pasal 10

- (1) Untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengaturan Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 11

Untuk mewujudkan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik yang efektif dan efisien, maka hubungan antara penyelenggara pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. ada komitmen dari pimpinan daerah dan pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik;
- b. nilai-nilai dasar pembentuk sikap dan perilaku positif dan produktif yang diterapkan, dapat dimengerti dan dipahami dengan baik antar-penyelenggara pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik;
- c. saling percaya antara pimpinan dan staf, bersikap terbuka dan bisa menerima perubahan kebijakan serta metode baru yang lebih efisien;
- d. budaya kerja harus terkait langsung dengan kepentingan pelaksanaan tugas, pekerjaan, dan masalah-masalah yang dihadapi bersama oleh institusi penyelenggara pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik; dan
- e. ada tindak lanjut yang nyata atas hasil-hasil yang dicapai dan dilaksanakan secara teratur serta berkelanjutan.

## Bagian Kedua Prinsip Pelayanan

### Pasal 12

Prinsip pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik meliputi:

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggungjawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

## Bagian Ketiga Standar Pelayanan

### Pasal 13

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik.
- (2) Standar pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik.
- (3) Standar pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. prosedur pelayanan;
  - b. waktu penyelesaian;
  - c. biaya pelayanan;

- d. produk pelayanan;
  - e. sarana dan prasarana; dan
  - f. kompetensi petugas pemberi pelayanan.
- (4) Penetapan besaran biaya pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik memperhatikan:
- a. tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
  - b. nilai/harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa;
  - c. rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengujian; dan
  - d. ditetapkan oleh pejabat yang berwenang peraturan perundang-undangan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Keempat Pola Pelayanan

##### Pasal 14

- (1) Pola pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik dilaksanakan secara:
- a. fungsional;
  - b. terpusat;
  - c. terpadu; dan
  - d. gugus tugas.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pola pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Kelima Sistem Informasi

##### Pasal 15

- (1) Sistem informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik sebagai berikut:
- a. setiap proses perumusan dan hasil kebijakan disampaikan informasinya secara aktif kepada masyarakat;
  - b. kewajiban menyebarluaskan informasi sebagaimana dimaksud huruf a harus disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami, dan masyarakat mudah mendapatkannya;
  - c. dalam hal kontrak kerja atau kesepakatan yang dibuat oleh institusi penyelenggara pelayanan publik, unsur transparansi harus dicantumkan;
  - d. apabila informasi telah dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan permintaan ataupun melalui mekanisme formal, maka informasi tersebut wajib dimasukkan dalam daftar informasi yang wajib tersedia setiap dibutuhkan; dan
  - e. setiap institusi penyelenggara pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik wajib membuat dan memiliki sistem penyediaan informasi yang cepat, tepat waktu, akurat, murah, dan sederhana.

- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai sistem informasi pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam  
Sistem Pengawasan

Pasal 16

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik terdiri dari:
- a. pengawasan melekat;
  - b. pengawasan fungsional; dan
  - c. pengawasan masyarakat.
- (2) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal;
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai sistem pengawasan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan.

BAB V  
HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Kesatu  
Hak Penerima/Pemohon

Pasal 17

Penerima/pemohon pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik mempunyai hak:

- a. mendapatkan pelayanan prima dan informasi publik sesuai dengan asas-asas, tujuan maupun standar operasional pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik yang telah ditetapkan;
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi publik yang lengkap tentang sistem mekanisme dan prosedur pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik;
- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik;
- d. mendapatkan pelayanan publik dan informasi publik yang tidak diskriminatif;
- e. memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik yang telah ditetapkan;
- f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik untuk mendapatkan penyelesaian;
- g. mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme;
- h. mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik; dan
- i. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.

Bagian Kedua  
Kewajiban Penerima/Pemohon

Pasal 18

Penerima/pemohon pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik berkewajiban:

- a. menaati mekanisme, prosedur, dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik;
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik;
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik;
- d. menggunakan informasi publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. mencantumkan sumber dari mana ia memperoleh informasi publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga  
Hak Pemberi Pelayanan

Pasal 19

- (1) Pemberi pelayanan berhak menolak memberikan informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pemberi pelayanan berhak menolak memberikan informasi publik apabila tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Informasi publik yang tidak dapat diberikan oleh pemberi pelayanan, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:
  - a. informasi yang dapat membahayakan negara;
  - b. informasi yang berkaitan dengan kepentingan perlindungan usaha dari persaingan usaha tidak sehat;
  - c. informasi yang berkaitan dengan hak-hak pribadi;
  - d. informasi yang berkaitan dengan rahasia jabatan; dan
  - e. informasi publik yang diminta belum diaudit oleh pihak yang berwenang dan/atau belum didokumentasikan.

Bagian Keempat  
Kewajiban Pemberi Pelayanan

Pasal 20

- (1) Pemberi pelayanan berkewajiban:
  - a. mempublikasikan standar pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik kepada masyarakat;
  - b. menindaklanjuti putusan Komisi Pelayanan dan Informasi Publik;
  - c. mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai mekanisme;
  - d. menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik

- kepada pemerintah daerah, yang tata caranya diatur lebih lanjut berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- e. memberikan kompensasi kepada penerima pelayanan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik yang telah ditentukan;
  - f. mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik;
  - g. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik; dan
  - h. melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab dan tidak melakukan perbuatan tercela, tanpa pamrih, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, maupun kelompok, dan tidak mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun yang bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan publik diatur dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing penyelenggara pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik.

#### Bagian Kelima Perilaku Pemberi Pelayanan

##### Pasal 21

Perilaku pemberi pelayanan publik dalam memberikan layanan harus berdasar pada nilai-nilai dasar budaya kerja yang meliputi:

- a. komitmen dan konsistensi;
- b. keikhlasan dan kejujuran;
- c. integritas dan profesionalisme;
- d. kreativitas dan responsivitas;
- e. keteguhan dan ketegasan;
- f. ketekunan dan kesabaran; dan
- g. keadilan dan keterbukaan.

#### Bagian Keenam Larangan Bagi Pemberi Pelayanan

##### Pasal 22

Pemberi pelayanan dilarang:

- a. melakukan perbuatan korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- b. melaksanakan pelayanan dengan membeda-bedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status sosial ekonomi;
- c. melakukan pelayanan di luar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan;
- d. memberikan informasi yang tidak benar;
- e. menghambat akses informasi kepada penerima/pemohon pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik kecuali yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

- f. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;
- g. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- h. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik.

Bagian Ketuju  
Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 23

- (1) Indeks kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.
- (2) Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.
- (3) Setiap penyelenggara pelayanan secara berkala harus melakukan survey indeks kepuasan masyarakat.
- (4) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan.

BAB VI

TATA CARA PELAYANAN PUBLIK DAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

Pasal 24

- (1) Dalam rangka memberikan kesempatan kepada publik untuk dapat menyampaikan pikiran dan pendapatnya, pembuat kebijakan publik harus mengumumkan dari awal mekanisme peran serta publik dalam proses perumusan dan penetapan kebijakan publik.
- (2) Mekanisme peran serta publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:
  - a. penyampaian konsep kebijakan publik yang akan dirumuskan dan ditetapkan kepada publik;
  - b. menyampaikan agenda kegiatan perumusan dan pembahasan kebijakan publik, peran serta publik serta bentuk media penyampaian aspirasi dari publik;
  - c. penetapan kebijakan publik; dan
  - d. pengumuman hasil penetapan kebijakan publik.
- (3) Setiap dokumen yang terkait dengan proses pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik, didokumentasikan dan menjadi dokumen yang terbuka untuk umum.
- (4) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) antara lain meliputi:
  - a. konsep kebijakan publik dan hasil akhir kebijakan publik yang telah ditetapkan; dan

- b. publikasi, tata cara, tanggapan/pendapat publik, tanggapan pembuat kebijakan publik, keberatan publik, dan notulensi proses pembuatan keputusan

#### Pasal 25

- (1) Prosedur dan mekanisme teknis dalam proses pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik di lingkungan badan publik ditetapkan oleh masing-masing pembuat kebijakan publik.
- (2) Prosedur dan mekanisme proses pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik di lingkungan pemerintahan desa/kelurahan diatur dan disesuaikan dengan situasi, kondisi, asal-usul desa, adat istiadat, dan peraturan perundang-undangan.

### BAB VII KEBERATAN DAN PENGADUAN

#### Pasal 26

- (1) Publik dapat mengajukan keberatan kepada badan publik dan pembuat kebijakan publik, apabila:
  - a. adanya penolakan terhadap permintaan informasi publik tanpa disertai alasan yang jelas;
  - b. tidak disediakan sarana dan prasarana informasi publik yang merupakan kewajiban pembuat kebijakan publik;
  - c. adanya pengenaan biaya yang tidak wajar;
  - d. tidak diberikan kesempatan menyampaikan informasi publik;
  - e. tidak setuju dengan prosedur dan mekanisme pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik; dan
  - f. tidak adanya tanggapan atas informasi publik yang disampaikan.
- (2) Keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diajukan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja setelah kebijakan publik diumumkan dan/atau ditetapkan.
- (3) Dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah pembuat kebijakan publik menerima keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), harus memberikan tanggapan secara tertulis yang disampaikan kepada pihak yang mengajukan keberatan.
- (4) Apabila setelah lewat waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) publik tidak menyampaikan keberatan, maka kebijakan publik yang diumumkan dianggap telah diterima oleh publik.
- (5) Apabila setelah lewat waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) pembuat kebijakan publik tidak menyampaikan tanggapan, maka keberatan dianggap diterima oleh pembuat kebijakan publik.

#### Pasal 27

Apabila publik tidak dapat menerima tanggapan yang diberikan oleh pembuat kebijakan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (3), maka publik dapat menyampaikan pengaduan kepada pejabat yang berwenang dan/atau melalui upaya hukum administrasi negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 28

Publik dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa informasi kepada Komisi Pelayanan dan Informasi Publik melalui mediasi dan/atau ajudikasi di luar pengadilan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 29

Setiap pembuat kebijakan yang tidak memberikan informasi dan memberikan kesempatan partisipasi publik akan dikenakan sanksi administratif oleh pejabat yang berwenang.

### BAB VIII KOMISI PELAYANAN DAN INFORMASI PUBLIK

#### Bagian Kesatu Umum

#### Pasal 30

Untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Daerah ini dapat dibentuk Komisi Pelayanan dan Informasi Publik.

#### Bagian Kedua Kedudukan Komisi Pelayanan dan Informasi Publik

#### Pasal 31

Komisi Pelayanan dan Informasi Publik berkedudukan di ibukota Kabupaten Sumbawa.

#### Bagian Ketiga Keanggotaan Komisi Pelayanan dan Informasi Publik

#### Pasal 32

- (1) Anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik berasal dari kalangan masyarakat.
- (2) Jumlah keanggotaan Komisi Pelayanan dan Informasi Publik terdiri dari 7 (tujuh) orang.
- (3) Komisi Pelayanan dan Informasi Publik dipimpin oleh seorang Ketua merangkap anggota dan didampingi oleh seorang Wakil Ketua merangkap anggota.
- (4) Ketua dan Wakil Ketua dipilih dari dan oleh anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik.
- (5) Setiap anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik mempunyai hak suara yang sama.
- (6) Dalam menjalankan tugasnya, Komisi Pelayanan dan Informasi Publik didukung oleh staf sekretariat.

Bagian Keempat  
Persyaratan Anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik

Pasal 33

Seorang calon untuk dapat diangkat sebagai anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

- a. Warga Negara Indonesia yang telah berdomisili di wilayah Kabupaten Sumbawa sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun berturut-turut;
- b. sehat jasmani dan rohani yang dibuktikan dengan keterangan dokter;
- c. bukan pengurus dan anggota partai politik;
- d. bukan anggota TNI/POLRI atau PNS aktif;
- e. tidak pernah melakukan tindak pidana yang diancam dengan hukuman penjara 5 (lima) tahun atau lebih;
- f. tidak pernah terlibat penyelewengan dana publik;
- g. berpendidikan serendah-rendahnya lulus S1 (sarjana) atau sederajat;
- h. berumur sekurang-kurangnya 25 (dua puluh lima) tahun dan setinggi-tingginya 60 (enam puluh) tahun pada saat pencalonan; dan
- i. memiliki pemahaman di bidang hak asasi manusia dan kebijakan publik.

Bagian Kelima  
Tata Cara Pengangkatan Anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik

Pasal 34

- (1) Anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik dipilih oleh DPRD dari para calon yang diusulkan oleh Panitia Seleksi setelah melalui konsultasi publik.
- (2) Pemilihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara terbuka dan menyertakan peran serta masyarakat.
- (3) Anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik diangkat setiap 3 (tiga) tahun sekali dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) periode berikutnya.

Bagian Keenam  
Mekanisme Seleksi dan Penetapan Anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik

Pasal 35

- (1) Bupati membentuk panitia seleksi calon anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik.
- (2) Panitia seleksi calon anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebanyak 7 (tujuh) orang, dengan komposisi:
  - a. seorang Ketua dari unsur tokoh masyarakat merangkap anggota;
  - b. seorang Sekretaris dari unsur Pemerintah Daerah bukan anggota; dan
  - c. 5 (lima) orang anggota dari unsur masyarakat yang berasal dari kalangan akademis, tokoh masyarakat, organisasi profesi, atau dunia usaha.
- (3) Panitia seleksi calon anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik mempunyai tugas :
  - a. mengumumkan kepada masyarakat berkenaan dengan pengisian calon anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik;

- b. membuka dan menerima pendaftaran calon anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik;
  - c. meneliti berkas persyaratan calon anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik;
  - d. mengumumkan calon anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik yang memenuhi persyaratan administrasi untuk keperluan uji publik;
  - e. menampung dan menindaklanjuti tanggapan masyarakat berkenaan dengan hasil uji publik;
  - f. melakukan wawancara dengan calon anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik;
  - g. memilih 20 (dua puluh) orang calon anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik yang dituangkan dalam berita acara yang diketahui oleh Bupati, kemudian diajukan ke DPRD untuk dilakukan uji kelayakan dan kepatutan.
- (4) DPRD melakukan uji kelayakan dan kepatutan terhadap 20 (dua puluh) orang calon anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik yang diusulkan oleh Panitia Seleksi untuk menentukan 7 (tujuh) orang anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik.
- (5) Uji kelayakan dan kepatutan dilakukan dengan wawancara/tatap muka.
- (6) Waktu, tempat dan teknis pelaksanaan uji kelayakan dan kepatutan ditentukan oleh DPRD.
- (7) Anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

#### Bagian Ketujuh

#### Tata Cara Pemberhentian Anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik

#### Pasal 36

- (1) Anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik berhenti dari jabatannya karena:
- a. telah habis masa jabatannya;
  - b. mengundurkan diri; atau
  - c. meninggal dunia.
- (2) Anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik hanya dapat diberhentikan sebelum habis masa jabatannya oleh Bupati atas persetujuan Pimpinan DPRD apabila yang bersangkutan:
- a. terbukti telah melakukan tindak pidana dengan ancaman hukuman sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun penjara;
  - b. sakit jasmani atau rohani atau sebab lain yang mengakibatkan anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik tidak dapat menjalankan tugasnya selama 6 (enam) bulan berturut-turut; dan
  - c. melakukan tindakan tercela dan/atau hal-hal lain yang mencemarkan martabat dan reputasi dan/atau mengurangi kemandirian dan kredibilitas Komisi Pelayanan dan Informasi Publik.
- (3) Anggota Komisi Pelayanan dan Informasi Publik diberhentikan sementara apabila sedang dalam proses penyidikan perkara pidana dengan ancaman hukuman paling lama 4 (empat) tahun.

BAB IX  
TUGAS DAN WEWENANG  
KOMISI PELAYANAN DAN INFORMASI PUBLIK

Bagian Kesatu  
Tugas

Pasal 37

Komisi Pelayanan dan Informasi Publik mempunyai tugas:

- a. melakukan pengawasan terhadap kewajiban pihak-pihak terkait berkenaan dengan pelaksanaan Peraturan Daerah ini;
- b. melakukan konsultasi dengan berbagai pihak mengenai permasalahan menyangkut pelaksanaan Peraturan Daerah ini;
- c. melakukan pengkajian, perumusan dan pengusulan berbagai aspirasi masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Daerah ini;
- d. melakukan evaluasi mekanisme penyebaran informasi publik yang wajib diberikan secara berkala oleh badan publik; dan
- e. menerima dan menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat berkenaan dengan pelaksanaan Peraturan Daerah ini.

Bagian Kedua  
Wewenang

Pasal 38

Komisi Pelayanan dan Informasi Publik mempunyai wewenang:

- a. meminta informasi dari pejabat badan publik yang bertanggung jawab atas penyediaan dan pelayanan informasi;
- b. meminta dokumen atau bahan-bahan lain yang dimiliki oleh badan publik terkait dengan kewajiban berdasarkan Peraturan Daerah ini;
- c. mengundang dan/atau menghadirkan berbagai pihak terkait, baik dalam konsultasi maupun pertemuan lain yang diselenggarakan berkenaan dengan penerapan Peraturan Daerah ini;
- d. mengadakan penyusunan kebijakan di bidangnya.

Pasal 39

Komisi Pelayanan dan Informasi Publik dapat membuka informasi yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, dengan pertimbangan adanya kepentingan yang lebih besar dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 40

Ketentuan lebih lanjut mengenai pengaturan Komisi Pelayanan dan Informasi Publik diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB X  
SANKSI

Pasal 41

- (1) Para pihak yang bersengketa dengan sengaja tidak memenuhi atau melaksanakan putusan yang telah ditetapkan oleh Komisi Pelayanan dan Informasi Publik diberikan peringatan tertulis secara berturut turut sebanyak 3 (tiga) kali dengan tenggang waktu masing-masingnya selama 3 (tiga) hari.
- (2) Bagi Pejabat Publik/Pegawai Negeri Sipil, pemberian peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Kepala Daerah selaku pembina Kepegawaian di Daerah.
- (3) Bagi pemohon informasi/masyarakat pemberian peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Kepala Daerah selaku Pelaksana Peraturan Daerah.
- (4) Apabila setelah 7 (tujuh) hari sejak peringatan ketiga ternyata peringatan tersebut tidak diindahkan oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa, maka selanjutnya dilakukan proses pemeriksaan atau penyidikan.
- (5) Apabila pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh pejabat publik/Pegawai Negeri Sipil, maka berdasarkan persetujuan Bupati dilakukan pemeriksaan yang dilaksanakan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi urusan pemeriksaan internal.
- (6) Apabila pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh pemohon informasi/masyarakat, maka berdasarkan persetujuan Bupati dilakukan penyidikan yang dilaksanakan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) atau pejabat penyidik yang berwenang.
- (7) Apabila berdasarkan hasil pemeriksaan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi urusan pemeriksaan internal menyatakan bahwa pejabat publik yang dengan sengaja melalaikan atau tidak memenuhi atau tidak melaksanakan putusan yang ditetapkan oleh Komisi Pelayanan dan Informasi Publik, maka kepadanya dapat diberikan hukuman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (8) Apabila pemohon informasi/masyarakat dengan sengaja melalaikan atau tidak memenuhi atau tidak melaksanakan putusan yang ditetapkan oleh Komisi Pelayanan dan Informasi Publik, diancam dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) bulan atau denda paling banyak Rp10.000.000,- (sepuluh juta rupiah).
- (9) Setiap orang atau badan hukum yang dengan sengaja mencegah, menghalang-halangi atau menggagalkan tugas Komisi Pelayanan dan Informasi Publik sesuai dengan kewenangannya, diancam dengan pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau denda paling banyak Rp30.000.000,- (tiga puluh juta rupiah).
- (10) Setiap orang atau badan hukum dengan sengaja melanggar kewajiban pelayanan publik dan menghalangi kegiatan keterbukaan informasi publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, diancam dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda paling banyak Rp50.000.000,- (Lima puluh juta rupiah).

BAB XI  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 42

Penyusunan Standar Operasional Prosedure (SOP) Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik di lingkungan Badan Publik harus ditetapkan paling lambat 6 (enam) bulan sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 43

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sumbawa Besar  
pada tanggal 15 Juli 2013

BUPATI SUMBAWA,

TTD

JAMALUDDIN MALIK

Diundangkan di Sumbawa Besar  
pada tanggal 15 Juli 2013

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUMBAWA,

TTD

RASYIDI

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2013 NOMOR 9

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN SUMBAWA  
NOMOR 9 TAHUN 2013

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK DAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

I. PENJELASAN UMUM

Pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik sebagai suatu proses kinerja organisasi (birokrasi), keterikatan dan pengaruh budaya organisasi sangatlah kuat. Dengan kata lain, apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu-rambu aturan normatif yang telah ditentukan oleh organisasi publik sebagai perwujudan dari budaya organisasi publik. Pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik yang modelnya birokratis cocok untuk budaya masyarakat hirarkis, pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik yang modelnya privatisasi cocok untuk budaya masyarakat individual (yang anti hirarkis), pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik yang modelnya kolektif cocok untuk budaya masyarakat fatalis (yang mendukung budaya hirarkis dan anti budaya individu), sedangkan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik yang modelnya memerlukan pelayanan cepat dan terbuka cocok untuk budaya masyarakat egaliter (yang anti budaya hirarkis, anti budaya individu dan anti budaya fatalis).

Strategi pelayanan prima yang dikemas dalam bentuk layanan terpadu, adalah pola pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat oleh beberapa instansi yang bersangkutan sesuai dengan kewenangan masing-masing. Penerapan layanan terpadu pada dasarnya ditujukan antar fungsi terkait, maka dengan demikian pelayanan terpadu bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Substansi pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu, institusi pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika dilakukan oleh pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik. Jika dilakukan non-pemerintah, maka dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi-organisasi kemasyarakatan yang lain. Siapapun bentuk institusi pelayanannya, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijakan-kebijakan pemerintah. Tetapi dalam kenyataannya, birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan tersebut, seringkali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat. Birokrasi dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan

informasi publik) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan. Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik). Oleh karena itu, guna menanggulangi kesan buruk birokrasi seperti itu, birokrasi perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya antara lain:

- a. birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat dan menghindari kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan;
- b. birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani, termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat;
- c. birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni: pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu;
- d. birokrasi harus memosisikan diri sebagai fasilitator pelayan publik dan keterbukaan informasi publik dari pada sebagai agen pembaharu (*agent of change*) pembangunan; dan
- e. birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku (*rigid*) menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel dan responsive.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik ini, setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

- a. kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
- b. kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan;
- c. keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat;
- d. keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta; dan
- e. efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk.

## II. PENJELASAN PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas

### Pasal 2

#### Huruf a

Yang dimaksud dengan pelayanan publik berdasarkan kepentingan umum adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

#### Huruf b

Yang dimaksud dengan pelayanan publik berdasarkan kepastian hukum adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

#### Huruf c

Yang dimaksud dengan pelayanan publik berdasarkan kesamaan hak adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

#### Huruf d

Yang dimaksud dengan pelayanan publik berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

#### Huruf e

Yang dimaksud dengan pelayanan publik berdasarkan keprofesionalan adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

#### Huruf f

Yang dimaksud dengan pelayanan publik berdasarkan partisipatif adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

#### Huruf g

Yang dimaksud dengan pelayanan publik berdasarkan persamaan perlakuan/tidak diskriminatif adalah setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan pelayanan publik berdasarkan keterbukaan adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan pelayanan publik berdasarkan akuntabilitas adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan pelayanan publik berdasarkan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan pelayanan publik berdasarkan ketepatan waktu adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan pelayanan publik berdasarkan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

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

Huruf a

Yang dimaksud dengan kesederhanaan adalah prosedur pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan kejelasan, meliputi:

1. persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik;
2. unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik;
3. rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

Huruf c

Yang dimaksud dengan kepastian waktu adalah pelaksanaan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dengan memperhatikan aspek efisiensi pemanfaatan waktu.

Huruf d

Yang dimaksud dengan akurasi adalah produk/hasil pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik diterima dengan benar, tepat, dan cepat. Proses dan produk/hasil pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik harus memperhatikan aspek nilai tambah bagi pengguna pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik.

Huruf e

Yang dimaksud dengan keamanan adalah proses dan produk/hasil pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Huruf f

Yang dimaksud dengan tanggung jawab adalah setiap pimpinan penyelenggara pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik.

Huruf g

Yang dimaksud dengan kelengkapan sarana dan prasarana adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Huruf h

Yang dimaksud dengan kemudahan akses adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

Huruf i

Yang dimaksud dengan kedisiplinan, kesopanan dan keramahan adalah pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, dan ramah, memberikan pelayanan dengan ikhlas, serta menunjukkan sikap empati terhadap kepentingan pengguna pelayanan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan kenyamanan adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti area parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Pasal 13

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan prosedur pelayanan adalah prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

Huruf e

Yang dimaksud dengan sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Huruf f

Yang dimaksud dengan kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah penempatan petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 14

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan fungsional adalah pola pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.

Huruf b

Yang dimaksud dengan terpusat adalah pola pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan terpadu adalah pola pelayanan terpadu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Huruf d

Yang dimaksud dengan gugus tugas adalah petugas pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan pengawasan melekat adalah pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan pengawasan fungsional adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

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

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27  
Cukup jelas

Pasal 28  
Cukup jelas

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

Pasal 43

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SUMBAWA NOMOR 602