



SALINAN

**BUPATI LUWU UTARA
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**RANCANGAN
PERATURAN DAERAH KABUPATEN LUWU UTARA
NOMOR 5 TAHUN 2025**

TENTANG

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

BUPATI LUWU UTARA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan setiap warga negara yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya pemenuhan harapan dan tuntutan masyarakat;
 - b. bahwa untuk memenuhi pelayanan publik yang terintegrasi, berkelanjutan, transparan, mudah diakses dan berbasis kearifan lokal dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik diperlukan norma hukum yang menjadi dasar, arah dan landasan yang jelas dalam pelaksanaannya;
 - c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 344 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) dan Pasal 18B ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3826);
 3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 7. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2021 Nomor 222);

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN LUWU UTARA
dan

BUPATI LUWU UTARA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: **PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Luwu Utara.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Gubernur adalah Provinsi Sulawesi Selatan.
4. Bupati adalah Bupati Kabupaten Luwu Utara.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan Pemerintahan Daerah sebagai unsur penyelenggara.
6. Perangkat Daerah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaran urusan pemerintah yang menjadi Kewenangan Daerah.
7. 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.
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi

keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

9. 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.
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. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
12. Satuan Kerja adalah unit organisasi yang melaksanakan kegiatan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Utara.
13. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Luwu Utara.
14. Badan Usaha Milik Daerah selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
15. Manajemen Pelayanan Publik adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penyelenggaraan dan pengawasan aktivitas Pelayanan Publik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
16. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah satuan kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan Daerah.
17. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan Pelayanan Publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
18. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survey kepuasan masyarakat berupa angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

19. Inovasi Daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
20. MPP Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan.
21. Hari adalah hari kerja.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN DAN ASAS

Pasal 2

Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan Penyelenggara dalam Pelayanan Publik.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah ini adalah :

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

Pasal 4

Penyelenggaraan 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.

BAB III
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
Bagian Kesatu
Ruang Lingkup

Paragraf 1
Umum

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi urusan yang menjadi kewenangan Daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 2
Pelayanan Barang Publik

Pasal 6

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

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembbiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 3
Pelayanan Jasa Publik

Pasal 7

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
- b. penyediaan jasa publik oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa public yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran APBD atau badan usaha yang moal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 4
Pelayanan Administratif

Pasal 8

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf c meliputi:
 - a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh Daerah 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 nonpemerintah Daerah yang diwajibkan oleh Daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.
- (2) Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen nonperizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan

Pasal 9

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyelenggara wajib menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

Pasal 10

Komponen Standar Pelayanan minimal meliputi:

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

Pasal 11

Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dan Pasal 10 dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Manajemen Pelayanan Publik

Pasal 12

Manajemen Pelayanan Publik terdiri atas:

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada masyarakat;
- f. pelayanan konsultasi; dan
- g. Pelayanan Publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

Dalam melaksanakan manajemen Pelayanan Publik Pemerintah Daerah dapat menyelenggarakan forum komunikasi antara Pemerintah Daerah dengan masyarakat pemangku kepentingan terkait.

Bagian Keempat
Maklumat Pelayanan

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan berupa pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara dalam melaksanakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik; dan
 - b. kesediaan menerima sanksi apabila pelayanan dilaksanakan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.

- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Kelima
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib menyusun sistem informasi untuk menjamin kelancaran dan kepastian terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari setiap Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, minimal memuat:
- a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. Standar Pelayanan;
 - d. Maklumat Pelayanan;
 - e. pengelolaan Pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Bagian Keenam
Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 16

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan:
- a. sarana;
 - b. prasarana;
 - c. fasilitas Pelayanan Publik; dan/atau
 - d. pelaksanaan Pelayanan Publik.

- sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (3) Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
 - (4) Berdasarkan analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 17

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mengakibatkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang tidak sesuai dengan peruntukannya.

Pasal 18

- (1) Penyelenggara dalam melakukan perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghentikan kegiatan Pelayanan Publik.
- (3) Pengumuman oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum pelaksanaan pekerjaan.

Bagian Ketujuh Pelayanan Khusus

Pasal 19

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh penerima pelayanan yang tidak berhak.

- (3) Penerima pelayanan yang tidak berhak menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan sanksi teguran lisan.

Pasal 20

- (1) Kategori Pelayanan Publik bagi anggota masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) meliputi:
- a. penyandang disabilitas;
 - b. orang lanjut usia;
 - c. wanita hamil;
 - d. anak-anak;
 - e. korban bencana alam dan bencana sosial;
 - f. masyarakat adat; dan
 - g. masyarakat terpencil.
- (2) Pemenuhan dukungan Pelayanan Publik bagi masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedelapan
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 21

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya 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 penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.

Bagian Kedelapan
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 23

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan Pelayanan Publik dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman dan DPRD dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas serta memperhatikan kebutuhan anggota masyarakat tertentu.
- (4) Penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan dan sarana pengaduan yang disediakan.
- (5) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan;
 - f. pengaduan kepada atasan Pelaksana;
 - g. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - h. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
 - i. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - j. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - k. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.
- (6) Mekanisme pengaduan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

- (1) Masyarakat berhak menyampaikan pengaduan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara, ombudsman dan/atau DPRD.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. Pelaksana dalam memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara:
 - a. langsung;
 - b. tidak langsung; dan/atau
 - c. elektronik.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan paling lambat 5 (lima) Hari sejak pengadu menerima pelayanan.

Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 paling lama 5 (lima) Hari sejak pengaduan diterima.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengelolaan pengaduan diatur dalam peraturan Bupati.

Bagian Kesembilan
Penilaian Kinerja

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan Standar Pelayanan.
- (4) Indikator kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Bagian Kesepuluh
Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pasal 27

- (1) Penyelenggara wajib melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan pemberian nilai oleh penerima layanan.
- (3) Nilai sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas:
 - a. sangat puas, nilai skor 5 (lima);
 - b. puas, nilai skor 4 (empat);
 - c. cukup puas, nilai skor 3 (tiga);
 - d. tidak puas, nilai skor 2 (dua); dan
 - e. sangat tidak puas, nilai skor 1 (satu).
- (4) Penyelenggara wajib mengumumkan hasil penilaian survei Indeks Kepuasan Masyarakat setiap triwulan secara jelas dan luas.

Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib melaporkan hasil penilaian survei Indeks Kepuasan Masyarakat kepada Bupati.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan Pelayanan Publik.

**BAB IV
PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN PENATAAN
PELAYANAN PUBLIK**

**Bagian Kesatu
Pembina dan Penanggung Jawab Pelayanan Publik**

Pasal 29

- (1) Bupati bertindak selaku pembina pengelola Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan

Gubernur.

- (4) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Pasal 30

- (1) Penanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Bupati.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
- a. mengoordinasikan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap organisasi penyelenggara;
 - b. melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. melaporkan hasil pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh organisasi penyelenggara kepada Bupati.

Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

Pasal 31

- (1) Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi:
- a. institusi Pelayanan Publik Daerah; dan
 - b. BUMD.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal meliputi:
- a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat;
 - f. pelayanan konsultasi; dan
 - g. Pelayanan Publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.
- (4) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a

melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada penanggung jawab secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali atau sewaktu-waktu jika dibutuhkan.‘

- (5) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Bupati secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali atau sewaktu-waktu jika dibutuhkan.

Pasal 32

- (1) Penyelenggara dapat membentuk kelompok kerja Pelayanan Publik.
- (2) Jumlah keanggotaan kelompok kerja Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan kebutuhan Penyelenggara.
- (3) Kelompok kerja Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. menyampaikan informasi Pelayanan Publik kepada masyarakat;
 - b. melakukan edukasi Pelayanan Publik kepada masyarakat; dan
 - c. kegiatan lainnya sesuai kebutuhan Penyelenggara.
- (4) Kelompok kerja Pelayanan Publik wajib menyampaikan laporan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada Penyelenggara.

Bagian Ketiga
Penataan Pelayanan Publik

Paragraf 1
Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 33

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
- (2) Kerja sama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan dengan pemerintah desa.
- (3) Kerja sama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (4) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas Pelayanan Publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat,

Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.

- (5) Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (4) wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 2

Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 34

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
- kerjasama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan dalam bentuk perjanjian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan Standar Pelayanan;
 - Penyelenggara wajib menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
 - tanggung jawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
 - informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab Pelayanan Publik harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*short message services*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menambah

beban bagi masyarakat.

- (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) Hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

BAB V

PEMANFAATAN TEKNOLOGI

Pasal 35

- (1) Dalam rangka peningkatan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan akses Pelayanan Publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 36

- (1) Dalam rangka peningkatan Pelayanan Publik, Penyelenggara dapat melakukan Inovasi Pelayanan Publik.
- (2) Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi Inovasi dalam penyediaan pelayanan barang publik, Pelayanan jasa publik, dan Pelayanan administratif.
- (3) Kriteria Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. kebaruan berupa memperkenalkan cara, pendekatan atau kebijakan dan desain pelaksanaan baru dan berbeda dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. efektif berupa menghasilkan keluaran yang nyata sesuai dengan tujuan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - c. bermanfaat berupa pemberian dampak bagi peningkatan kualitas Pelayanan Publik;
 - d. mudah disebarluaskan berupa mudah untuk ditiru dan dikembangkan oleh Penyelenggara Inovasi lainnya; dan
 - e. berkelanjutan berupa terus diterapkan dan dikembangkan secara

berkesinambungan, serta mendapat dukungan masyarakat.

- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengusulan dan penetapan Inovasi Pelayanan Publik diatur dengan peraturan Bupati sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII
MPP

Pasal 37

- (1) Daerah membangun MPP dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) MPP diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah melalui Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu secara *ex-officio*.
- (3) Penyelenggara MPP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada gerai pelayanan.
- (4) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara MPP menyelenggarakan fungsi:
- penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;
 - penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP;
 - pengoordinasian ketersediaan Standar Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP;
 - penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - penyediaan tata tertib;
 - penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan
 - pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 38

Organisasi Penyelenggara wajib menempatkan pelayanannya dalam MPP sesuai kebutuhan Daerah.

Pasal 39

- (1) Penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:
 - a. pelayanan langsung;
 - b. pelayanan secara elektronik;
 - c. pelayanan mandiri; dan/atau
 - d. pelayanan bergerak.
- (3) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.
- (4) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- (5) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.
- (6) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggara MPP dan/atau gerai pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

BAB VIII
KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 40

- (1) Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan dokumen administrasi pemerintahan yang termasuk dalam kategori rahasia negara dan/atau melanggar kerahasiaan pihak ketiga.
- (2) Kerahasiaan dokumen administrasi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 41

- (1) Penyelenggara dalam melakukan pemrosesan data pribadi wajib menjaga kerahasiaan data pribadi.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melakukan pengawasan terhadap setiap pihak yang terlibat dalam pemrosesan data pribadi.
- (3) Pelaksanaan perlindungan data pribadi dalam Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 42

- (1) Masyarakat berhak berperan serta dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai sejak penyusunan Standar Pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (3) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.
- (4) Dalam melaksanakan peran serta sebagaimana dimaksud pada ayat (1), masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan Pelayanan Publik.

Pasal 43

- (1) Masyarakat berhak melakukan evaluasi secara mandiri terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan secara tertulis maupun lisan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menjadi bahan pertimbangan bagi Penyelenggara dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB IX
PEMBINAAN, PENGAWASAN
Bagaian Kesatu
Pembinaan

Pasal 44

- (1) Bupati melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat berupa fasilitasi, pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan atau bantuan teknis lainnya.

Bagian Kedua
Pengawasan
Pasal 45

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. pengawasan oleh DPRD.

Pasal 46

- (1) Penyelenggara wajib melakukan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (4) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi dasar dalam pemberian penghargaan dan sanksi.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai evaluasi kinerja diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XI
PELAYANAN BEBASIS KEARIFAN LOKAL

Pasal 47

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik dapat menyelenggarakan Pelayanan Publik berbasis kearifan lokal.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik berbasis kearifan lokal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memperhatikan Standar Pelayanan.

BAB XII
PENGHARGAAN

Pasal 48

- (1) Bupati dapat memberikan penghargaan dalam pelaksanaan Pelayanan Publik.
- (2) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan kepada:
 - a. Penyelenggara Pelayanan Publik;
 - b. Pelaksana Pelayanan Publik; dan
 - c. masyarakat.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XIII
SANKSI

Pasal 49

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, Pasal 14, Pasal 15 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 16 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 18 ayat, Pasal 19 ayat (1), Pasal 23, Pasal 25, Pasal 26 ayat (1), Pasal 27 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 28 ayat (1), Pasal 33 ayat (5), Pasal 34 ayat (1) huruf b dan huruf e, Pasal 38, Pasal 40 ayat (1),

Pasal 41 ayat (1) dan ayat (2) dan/atau Pasal 46 ayat (1) dikenakan sanksi administratif.

- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik dapat berupa :
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penghentian sementara kegiatan;
 - d. penghentian tetap kegiatan;
 - e. pencabutan sementara izin;
 - f. pencabutan tetap izin;
 - g. denda administratif; dan/ atau
 - h. sanksi administratif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan kepada Pelaksana Pelayanan Publik dapat berupa :
 - a. teguran lisan;
 - b. teguran tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri;
 - h. pemberhentian tidak dengan hormat; dan/atau
 - i. sanksi administratif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai sanksi administratif diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XIV

PENDANAAN

Pasal 50

- (1) Pendanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik pada institusi Pelayanan Publik Daerah dibebankan kepada APBD dan sumber pendapatan lain yang sah dan tidak mengikat.
- (2) Pendanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik pada BUMD dibebankan kepada anggaran BUMD.

BAB XV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 51

Peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 52

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Masamba
pada tanggal 28 November 2025
BUPATI LUWU UTARA,

ttd

ANDI ABDULLAH RAHIM

Diundangkan di Masamba
pada tanggal 28 November 2025
Pj. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LUWU UTARA,

ttd

JUMAL JAYAIR LUSSA

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN LUWU UTARA TAHUN 2025 NOMOR 5
NOMOR REGISTRASI PERATURAN DAERAH KABUPATEN LUWU UTARA
PROVINSI SULAWESI SELATAN TAHUN 2025 NOMOR B.HK.05.103.25

PENJELASAN ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN LUWU UTARA
NOMOR 5 TAHUN 2025
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pemerintah daerah memiliki kedudukan strategis sebagai pelaksana utama otonomi daerah. Dalam hal ini, pemerintah daerah merupakan subjek utama yang menjalankan kewenangan otonomi. Dengan kedudukan tersebut, pemerintah daerah menjadi aktor kunci dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pelayanan publik yang prima.

Realitas pelayanan publik masih belum sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Permasalahan utama meliputi rendahnya kualitas sumber daya manusia aparatur, birokrasi yang lambat dan berbelit, serta masih maraknya praktik korupsi dan pungutan liar. Sehingga masih membutuhkan pemberian pengetahuan menyeluruh untuk mewujudkan pelayanan yang adil, cepat, dan berkualitas bagi seluruh masyarakat.

Kondisi dan perubahan cepat dalam perkembangan teknologi yang diikuti pergeseran nilai perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan daerah

Kabupaten Luwu Utara. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan serta dapat diterapkan sehingga masyarakat Kabupaten Luwu Utara memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan daerah dan tujuan nasional.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas dan menjamin Pelayanan Publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan serta untuk memberi perlindungan bagi setiap Masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu ada pengaturan hukum yang mendukungnya. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka perlu diatur hak dan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik dan Masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik serta pihak- pihak lain yang berkepentingan yang diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Peraturan Daerah ini merupakan salah satu dasar yang kuat bagi Masyarakat untuk berpartisipasi serta berkolaborasi dengan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat dan merupakan landasan bagi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang *baik (Good Governance)*.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup Jelas

Pasal 4

Huruf a

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

Huruf b

Yang dimaksud dengan “kepastian hukum” adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan

Huruf c

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

Huruf d

Yang dimaksud dengan “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 “keprofesionalan” adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

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

Huruf g

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

Huruf h

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

Huruf i

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

Huruf j

Yang dimaksud dengan “fasilitasi dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan” adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan “ketepatan waktu” adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan Standar Pelayanan.

Huruf l

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

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah Daerah dengan menggunakan APBD ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut.

Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan BUMD yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*).

Huruf c

Misi negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak.

Pasal 7

Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa pelayanan yang merupakan kewenangan Daerah.

Huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh BUMD yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*).

Huruf c

Cukup jelas

Pasal 8

Ayat (1)

Huruf a

Tindakan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh Pemerintah Daerah termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya.

Huruf b

Tindakan administratif nonpemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar Pemerintah Daerah.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “pihak terkait” adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan penyusunan standar pelayanan.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 10

Huruf a

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

Huruf b

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Huruf c

Tata cara pelayanan yg dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Huruf d

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Huruf e

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Huruf f

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Huruf g

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Huruf h

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Huruf i

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana

Huruf j

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Huruf k

Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

Huruf l

Cukup jelas.

Huruf m

Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

Huruf n

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat 1

Cukup jelas.

Ayat 2

Cukup jelas.

Ayat 3

yang dimaksud dengan “dipublikasikan secara jelas dan luas kepada masyarakat” adalah bahwa maklumat pelayanan yang telah ditetapkan diumumkan melalui media elektronik maupun non elektronik yang mudah diakses oleh masyarakat.

Pasal 15

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Yang dimaksud secara terbuka dan mudah diakses adalah mudah dijangkau oleh masyarakat dan dalam bahasa yang mudah dipahami.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Ayat (1)

Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu diberikan tanpa tambahan biaya.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas

Pasal 22

Cukup jelas

Pasal 23

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Mengelola pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Ayat (3)

Menindaklanjuti penyelesaian pengaduan sampai tuntas, termasuk kejelasan hasil, seperti sanksi kepada pelaksana, pengubahan pengaturan, dan penerbitan dokumen yang diminta pengadu.

Ayat (4)

Sarana pengaduan, antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat(*short message service*), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak pengaduan.

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Formulir digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung.

Huruf b

Kotak pengaduan digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.

Huruf c

Media pengaduan yang disampaikan secara elektronik antara lain surat elektronik, pesan layanan singkat dan telepon.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Indikator kinerja merupakan ukuran atau alat penunjuk yang digunakan untuk menilai kinerja.

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

Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara.

Pihak lain adalah pihak di luar penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan.

Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir dan air minum yang diserahkan kepada swasta.

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Materi perjanjian kerja sama yang wajib diinformasikan adalah hal-hal penting yang perlu diketahui oleh masyarakat, misalnya apa yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, jangka waktu kerja sama, dan pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang penginformasiannya merupakan bagian dari maklumat pelayanan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat.

Huruf e

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Tidak menambah beban bagi masyarakat dimaksudkan tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

Ayat (4)

Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b yang bukan bersifat darurat yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

Ayat (5)

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.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Ayat (1)

yang dimaksud dengan “kearifan lokal” adalah nilai-nilai luhur yang berlaku dalam tata kehidupan masyarakat.

Ayat (2)

Cukup Jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN LUWU UTARA NOMOR 397