



## **LEMBARAN DAERAH KABUPATEN HALMAHERA TIMUR**

No. 194, 2025

PELAYANAN PUBLIK. Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (Penjelasan dalam Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Halmahera Timur Nomor 198)

### **PERATURAN DAERAH KABUPATEN HALMAHERA TIMUR NOMOR 5 TAHUN 2025**

TENTANG

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**BUPATI HALMAHERA TIMUR,**

- Menimbang : a. bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik, negara sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melayani dan memenuhinya berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa dalam upaya memenuhi kebutuhan setiap masyarakat Kabupaten Halmahera Timur secara terpadu dan berkelanjutan, Pemerintah Daerah wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas;
- c. bahwa untuk memberikan arah, landasan, dan kepastian hukum dalam pemberian pelayanan publik oleh pemerintah daerah, diperlukan pedoman dan ketentuan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 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) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Halmahera Utara, Kabupaten Halmahera Selatan, Kabupaten Kepulauan Sula, Kabupaten Halmahera Timur dan Kabupaten Halmahera Timur di Provinsi Maluku Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4264);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Pengganti Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN HALMAHERA TIMUR  
dan  
BUPATI HALMAHERA TIMUR

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 Halmahera Timur.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Halmahera Timur.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan kegiatan Pelayanan Publik.
6. Organisasi penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah Perangkat Daerah penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah.
7. 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.
8. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Sistem Pelayanan Terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
10. 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.
11. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada Masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
12. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan Pelayanan Publik.

13. Pihak Lain adalah pihak diluar instansi Pemerintah Daerah yang bekerja sama dengan Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai Peraturan Perundang-undangan.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum antara Penyelenggara, Pelaksana dan Masyarakat dalam kegiatan Pelayanan Publik, sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi, sehingga terpenuhinya hak masyarakat secara berkualitas.

### Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk :

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

## BAB III RUANG LINGKUP

### Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Daerah ini meliputi :

- a. pembina, penanggung jawab, Penyelenggara, dan Pelaksana;
- b. kerjasama, dan hubungan antar Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. peran serta Masyarakat;
- e. penyelesaian pengaduan; dan
- f. pengawasan dan evaluasi.

## BAB IV PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB, PENYELENGGARA DAN PELAKSANA

### Bagian Kesatu Pembina

### Pasal 5

- (1) Bupati karena jabatannya merupakan Pembina dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
  - a. pembinaan;
  - b. pengawasan;
  - c. pengendalian; dan
  - d. evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari Penanggungjawab atau penyelenggara.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala kepada DPRD dan Gubernur.

Bagian Kedua  
Penanggungjawab

Pasal 6

- (1) Sekretaris Daerah karena jabatannya merupakan penanggung jawab dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas:
  - a. mengoordinasikan kelancaran Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap penyelenggara;
  - b. melakukan evaluasi dan monitoring Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - c. melaporkan kepada Pembina Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga  
Penyelenggara

Pasal 7

- (1) Penyelenggara dalam Pelaksanaan tugas Pelayanan Publik meliputi :
  - a. Perangkat Daerah;
  - b. Badan Usaha Milik Daerah;
  - c. Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang; dan
  - d. Badan publik lainnya sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan lainnya.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Penyelenggara.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi :
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.

Pasal 8

- (1) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) wajib :
  - a. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan; dan
  - b. menempatkan Pelaksana yang berkompeten.
- (2) Penempatan pelaksana yang berkompeten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b, dikenai sanksi sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Keempat  
Pelaksana

Pasal 9

- (1) Dalam hal Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara dibantu oleh Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dengan jabatan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaksanakan Pelayanan Publik sesuai dengan penugasan Penyelenggara.
- (3) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB V  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Pelayanan Publik

Pasal 10

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. pendidikan;
  - b. kesehatan;
  - c. pekerjaan dan usaha;
  - d. tempat tinggal;
  - e. komunikasi dan informasi;
  - f. lingkungan hidup;
  - g. jaminan sosial;
  - h. energi;
  - i. perhubungan;
  - j. sumber daya alam;
  - k. pariwisata; dan
  - l. sektor strategis lainnya.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh 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 BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

Bagian kedua  
Penyederhanaan Pelayanan Publik

Pasal 11

- (1) Pemerintah Daerah menetapkan penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing Daerah dan sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria, serta kebijakan Pemerintah Pusat.
- (2) Penetapan penyederhanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyederhanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga  
Sistem Pelayanan Terpadu

Pasal 12

Pemerintah Daerah wajib menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik, serta menyiapkan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu.

Pasal 13

- (1) Sistem Pelayanan Terpadu dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat, baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Sistem Pelayanan Terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui pelayanan terpadu satu pintu dan/atau sistem pelayanan terpadu satu atap.

- (3) Sistem Pelayanan Terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

#### Pasal 14

- (1) Dalam hal telah terpenuhinya ketersediaan dan kesiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, Penyelenggara wajib menyelenggarakan Sistem Pelayanan Terpadu.
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

#### Bagian Keempat Standar Pelayanan

##### Paragraf 1 Umum

#### Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) dengan berpedoman pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 17

Komponen Standar Pelayanan 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;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

##### Paragraf 2

#### Tata Perilaku Penyelenggara dan Pelaksana

#### Pasal 18

Penyelenggara dan Pelaksana harus memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan Pelayanan Publik sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif;

- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

#### Pasal 19

Penyelenggara dan Pelaksana berhak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan/atau
- d. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 20

- (1) Dalam rangka pertanggungjawaban Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib :
  - a. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
  - b. memenuhi panggilan atau mewakili Perangkat Daerah atau BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau Instansi Pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

#### Pasal 21

- (1) Dalam rangka pertanggungjawaban Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana wajib :
  - a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
  - b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
  - c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.
- (2) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 22

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Bagian Kelima

#### Survei Kepuasan Masyarakat

#### Pasal 23

- (1) Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
- (3) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 24

- (1) Penyelenggara mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Masyarakat.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melalui :
  - a. media massa;
  - b. laman;
  - c. media sosial; dan/atau
  - d. media lainnya.

#### Bagian Keenam

#### Maklumat Pelayanan

#### Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 26

Maklumat Pelayanan Publik perlu memuat :

- a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus;
- c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

#### Pasal 27

- (1) Maklumat pelayan wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

### Bagian Ketujuh Sistem Informasi Pelayanan Publik

#### Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi Pelayanan Publik, baik yang berbasis informasi elektronik maupun non elektronik yang bersifat terbuka dan mudah diakses masyarakat.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi Pelayanan Publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, meliputi :
  - a. profil penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 29

- (1) Pelaksana wajib memberikan informasi yang terkait dengan Pelayanan Publik sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

### Bagian Kedelapan Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/Atau Fasilitas Pelayanan Publik

#### Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- (2) Penyelenggara bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 31

- (1) Pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan.
- (2) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 32

- (1) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
- (3) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Kesembilan  
Pelayanan Khusus Bagi kelompok Rentan

Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada Masyarakat tertentu atau kelompok rentan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. penyandang disabilitas;
  - b. lanjut usia;
  - c. perempuan hamil dan ibu menyusui;
  - d. anak; dan
  - e. korban bencana.
- (3) Pelayanan khusus bagi kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a. sarana dan prasarana khusus; dan/atau
  - b. prioritas pelayanan.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Kesepuluh  
Penilaian Kinerja

Pasal 34

- (1) Pembina melakukan penilaian kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

Bagian Kesebelas  
Penghargaan

Pasal 35

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Ketentuan mengenai tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB VI  
KERJA SAMA, DAN HUBUNGAN ANTAR PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Kerja sama

Pasal 36

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan :
  - a. perjanjian kerja sama Penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya berdasarkan Standar Pelayanan;
  - b. penyelenggara menginformasikan kerja sama kepada masyarakat;
  - c. tanggungjawab pelaksanaan Pelayanan Publik yang dikerjasamakan berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggungjawab Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara; dan

- d. informasi tentang identitas penerima kerja sama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab Pelayanan Publik harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat.
  - e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat/*Short Message Service* (SMS), laman (*website*), surat elektronik (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berbadan hukum sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilaksanakan dengan tidak membebani masyarakat.

#### Pasal 37

- (1) Dalam hal penyerahan sebagian tugas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara melaksanakan pengadaan penerima kerja sama.
- (2) Pengadaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

### Bagian Kedua Hubungan Antar Penyelenggara

#### Pasal 38

Dalam hal meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan dapat dilakukan kerja sama antar Penyelenggara.

#### Pasal 39

- (1) Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas Pelayanan Publik yang tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, dapat meminta bantuan Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (2) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dalam hal:
- a. ada alasan hukum bahwa Pelayanan Publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
  - b. kekurangan sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan Pelayanan Publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;
  - c. Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri; dan/atau
  - d. Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya.
- (3) Dalam keadaan darurat, Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberikan bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi.

## BAB VII PERAN SERTA MASYARAKAT

### Bagian Kesatu Umum

#### Pasal 40

- (1) Peran serta masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk:
- a. kerjasama;
  - b. pemenuhan hak masyarakat; dan

- c. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.  
Bagian Kedua  
Kerja sama

Pasal 41

Kerja sama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (2) huruf a diwujudkan melalui pemenuhan kewajiban oleh masyarakat dalam bentuk :

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. menjaga terpeliharanya sarana, parasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik; dan
- c. berperan serta secara aktif terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga  
Pemenuhan Hak Masyarakat

Pasal 42

- (1) Pemerintah Daerah menjamin terpenuhinya hak masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (2) huruf b, hak masyarakat meliputi :
  - a. mendapat pelayanan yang berkualitas;
  - b. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
  - c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
  - d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
  - e. mendapat jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
  - f. memberitahukan kepada penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - g. mengadukan penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina; dan
  - h. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.

Pasal 43

- (1) Penyelenggara wajib membantu masyarakat untuk mengetahui hak dan tanggung jawabnya.
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Keempat  
Penyusunan Kebijakan Pelayanan Publik

Pasal 44

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) huruf c, dapat diwujudkan dalam bentuk :
  - a. memberikan masukan;
  - b. memberikan tanggapan;
  - c. memberikan laporan; dan/atau
  - d. pengaduan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan oleh masyarakat kepada pembina, penanggungjawab dan/atau penyelenggara sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB VIII  
PENGAWASAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu  
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 45

- (1) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh Pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh Masyarakat;
  - b. pengawasan oleh DPRD; dan
  - c. pengawasan oleh Ombudsman.

Bagian Kedua

Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 46

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelayanan Publik secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kinerja Pelayanan Publik berdasarkan hasil pelaksanaan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 47

- (1) Pelaksana wajib melakukan evaluasi dan menyusun laporan keuangan serta kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.
- (2) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB IX

PENYELESAIAN PENGADUAN

Pasal 48

- (1) Masyarakat berhak mengadukan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap :
  - a. Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban; dan
  - b. Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh setiap orang yang dirugikan atau pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (4) Pengaduan dapat disampaikan secara lisan, tertulis dan elektronik.
- (5) Pengaduan dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima layanan.

Pasal 49

Penyelenggara memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

Pasal 50

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan pengadu.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 51

Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme dan tata cara pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 sampai dengan pasal 53 di atur dengan Peraturan Bupati.

BAB X  
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 52

- (1) Badan Usaha Milik Daerah wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Daerah ini.
- (2) Penerapan sanksi di dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dilaksanakan berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 53

Mekanisme pemberian sanksi yang berkaitan dengan kepegawaian dalam Peraturan Daerah ini dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 54

- (1) Setiap Badan Hukum yang Menyenggarakan Pelayanan Publik wajib menyesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.
- (2) Badan Hukum yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sanksi berupa :
  - a. teguran tertulis;
  - b. pembekuan izin; dan
  - c. pencabutan izin.

BAB XI  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 55

Setiap Kebijakan Daerah mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sudah ada wajib menyesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini paling lambat 1 (satu) tahun.

BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 56

Dalam hal mendukung Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah harus menyiapkan sarana dan prasarana paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 57

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

Pasal 58

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Maba  
pada tanggal 10 November 2025

BUPATI HALMAHERA TIMUR,

Ttd

UBAID YAKUB

Diundangkan di Maba  
pada tanggal 10 November 2025

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN HALMAHERA TIMUR,

Ttd

RICKY CHAIRUL RICHFAT

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN HALMAHERA TIMUR, PROVINSI  
MALUKU UTARA 4/2025.

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN HALMAHERA TIMUR  
NOMOR 5 TAHUN 2025  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan Masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta Masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, dan keadilan, pemerintahan daerah diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik ini merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas Pelayanan Publik. Pemerintah sebagai penyelenggara utama Pelayanan Publik berkewajiban untuk memberikan Pelayanan Publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan demokratis.

Pemerintah Kabupaten Halmahera Timur berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik yang merupakan hak dan kebutuhan setiap warga masyarakat dan penduduk melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil atas pelayanan barang publik, jasa publik, dan administratif. Penyelenggaraan Pelayanan Publik tersebut dewasa ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat, untuk itu diperlukan peningkatan kualitas dan strukturnya agar mampu memenuhi tuntutan masyarakat.

Dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat atas Pelayanan Publik yang dilakukan Pemerintah Daerah merupakan kegiatan yang senantiasa dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan setiap warga masyarakat dan penduduk tentang peningkatan Pelayanan Publik. Pemerintah Daerah berupaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga masyarakat dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

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.

Pelaksanaan Pelayanan Publik kepada setiap warga masyarakat dan penduduk di Daerah dilakukan dengan sistem pelayanan terpadu. Sistem ini pada hakikatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh masyarakat, karena pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah, dan tertib.

Dengan dibentuknya Peraturan Daerah Kabupaten Halmahera Timur tentang Pelayanan Publik diharapkan masyarakat di Daerah akan mendapatkan Pelayanan Publik sesuai dengan asas-asas dan tujuan serta sesuai dengan

Standar Pelayanan yang telah termuat dalam ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pembentukan Peraturan Daerah ini memiliki arti strategis dalam mewujudkan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkualitas di Daerah.

## II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Pelaksanaan pelayanan adalah rangkaian kegiatan pelayanan dimulai dari pengajuan permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk layanan.

Huruf b

Pengelolaan pengaduan masyarakat adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

Huruf c

Pengelolaan informasi adalah kegiatan penerimaan, penyusunan, penyimpanan, pemeliharaan, penggunaan, dan penyajian informasi secara manual maupun elektronik oleh penyelenggara berkaitan dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Huruf d

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan

Perangkat Daerah atau atasan langsung pelaksana.

Huruf e

Penyuluhan kepada masyarakat adalah suatu proses atau cara yang dilakukan oleh penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat.

Huruf f

Pelayanan konsultasi adalah layanan yang diberikan oleh penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk membantu pihak lain dalam memperoleh wawasan, pemahaman, dan cara-cara yang perlu dilaksanakan dalam menangani kondisi dan/atau masalah.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Pasal 11  
Cukup jelas.

Pasal 12  
Cukup jelas.

Pasal 13  
Cukup jelas.

Pasal 14  
Cukup jelas.

Pasal 15  
Cukup jelas.

Pasal 16  
Cukup jelas.

Pasal 17  
Cukup jelas.

Pasal 18  
Cukup jelas.

Pasal 19  
Cukup jelas.

Pasal 20  
Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Yang dimaksud dengan “memadukan pelayanan secara elektronik” adalah sistem pelayanan yang dilakukan dari berbagai unit kerja terkait yang berlokasi di berbagai tempat dimana keseluruhannya terhubung melalui sistem teknologi informasi.

Pasal 21  
Cukup jelas.

Pasal 22  
Cukup jelas.

Pasal 23  
Ayat (1)  
Yang dimaksud dengan “Pihak terkait” merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Pasal 24  
Cukup jelas.

Pasal 25  
Cukup jelas.

Pasal 26  
Cukup jelas.

Pasal 27  
Cukup jelas.

Pasal 28  
Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Pasal 29  
Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Huruf b

Biasa disebut dengan *website*.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan media lainnya adalah papan pengumuman, katalog, jurnal dan lain-lain.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Ayat 1

Yang dimaksud dengan “dipublikasikan secara luas” dalam ketentuan ini adalah diinformasikan melalui berbagai media antara lain melalui papan pengumuman, brosur, leaflet, media massa, media elektronik, dan/atau media informasi lainnya sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses oleh Masyarakat.

Ayat 2

Cukup jelas.

Pasal 35

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Profil penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, Pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*email*).

Huruf b

Profil Pelaksana meliputi Pelaksana yang bertanggung jawab, Pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*email*).

Huruf c

Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

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

Huruf f

Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 36

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “tidak membebani masyarakat” adalah tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang sulit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

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 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Cukup jelas.