BUPATI ACEH JAYA

PROVINSI ACEH

QANUN KABUPATEN ACEH JAYA

NOMOR 7 TAHUN 2017

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DENGAN NAMA ALLAH YANG MAHA PENGASIH LAGI MAHA PENYAYANG

ATAS RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

BUPATI ACEH JAYA,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepahaman antara Pemerintah Republik Indonesia dan Gerakan Aceh Merdeka *(Memorandum of Understanding Between The Government of Republic of Indonesia and The Free Aceh Movement)* Helsinki 15 Agustus 2005, Pemerintah Republik Indonesia dan Gerakan Aceh Merdeka menegaskan komitmen mereka untuk menyelesaikan konflik Aceh secara damai, menyeluruh, berkelanjutan dan bermartabat bagi semua, dan para pihak bertekad untuk menciptakan kondisi sehingga Pemerintahan Rakyat Aceh dapat diwujudkan melalui suatu proses yang demokratis dan adil dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia;
b. bahwa dalam rangka meningkatkan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada masyarakat yang sesuai dengan cita-cita dan falsafah Negara Republik Indonesia;
c. bahwa Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik;
d. bahwa untuk memenuhi standar dan kriteria Pelayanan Publik yang dijadikan pedoman bagi setiap Penyelenggara Pelayanan Publik dan masyarakat perlu diatur dalam suatu Qanun sehingga menjamin kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak masyarakat untuk mendapatkan Pelayanan Publik yang prima;
e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d, perlu membentuk Qanun tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Mengingat :

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2002 tentang Pembentukan

Kabupaten Aceh Barat Daya, Kabupaten Gayo Lues, Kabupaten Aceh Jaya, Kabupaten Nagan Raya dan Kabupaten Aceh Tamiang di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4179);

3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
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. Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2008 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 18);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT KABUPATEN ACEH JAYA

dan

BUPATI ACEH JAYA

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : QANUN KABUPATEN ACEH JAYA TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Qanun ini yang dimaksud dengan:

1. Kabupaten Aceh Jaya, yang selanjutnya disebut Kabupaten adalah bagian dari wilayah Aceh sebagai satu kesatuan masyarakat hukum yang diberi kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat

sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang dipimpin oleh seorang Bupati.

2. Pemerintahan Kabupaten Aceh Jaya, yang selanjutnya disebut Pemerintahan Kabupaten adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya dan Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Jaya sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing-masing.
3. Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya, yang selanjutnya disebut Pemerintah Kabupaten adalah unsur penyelenggara Pemerintahan Kabupaten yang terdiri atas Bupati Aceh Jaya dan perangkat daerah Kabupaten.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Jaya, yang selanjutnya disingkat DPRK adalah unsur penyelenggara Pemerintahan Kabupaten yang anggotanya dipilih melalui Pemilihan Umum.
5. Bupati Aceh Jaya, yang selanjutnya disebut Bupati adalah Kepala Pemerintah Kabupaten yang dipilih melalui suatu proses demokratis yang dilakukan berdasarkan asas langsung, umum, bebas, rahasia, jujur dan adil.
6. Satuan Kerja Perangkat Kabupaten, yang selanjutnya disingkat SKPK adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Kabupaten yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRK, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah dan Kecamatan.
7. Badan Usaha Milik Kabupaten, yang selanjutnya disingkat BUMK adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten baik berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
9. 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.
10. 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.
11. Organisasi Penyelenggara adalah unsur SKPK dan BUMK yang membantu penyelenggaraan pelaksanaan Pelayanan Publik.
12. 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.

13. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran atau tujuan SKPK dan BUMK sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPK dan BUMK yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
14. Penerima Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penerima adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia-usaha yang menerima pelayanan dari aparatur Penyelenggara.
15. 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.
16. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
17. Indeks Kepuasan Masyarakat, yang selanjutnya disingkat IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Penyelenggara dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
18. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Standar Pelayanan yang telah ditentukan.
19. Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten, yang selanjutnya disingkat APBK adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten Aceh Jaya.
20. Pihak lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh Penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan kecuali yang menurut undang-undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara.

Pasal 2

Qanun ini berasaskan:

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

l. ketepatan waktu; dan
m. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pasal 3

Qanun ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pemenuhan hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 4

Qanun ini bertujuan untuk:
a. terwujudnya kualitas pelayanan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pelayan publik, dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme;
b. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
c. terwujudnya sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
d. terpenuhinya Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
e. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB II
PRINSIP DAN RUANG LINGKUP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
Bagian Kesatu
Prinsip
Pasal 5

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan prinsip:
a. kesederhanaan;
b. kejelasan;
c. kepastian waktu;
d. akurasi;
e. keamanan;
f. tanggung jawab;
g. kelengkapan sarana dan prasarana;
h. kemudahan akses;
i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
j. kenyamanan.

Bagian Kedua
Ruang Lingkup
Pasal 6

(1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:
    a. pelayanan barang publik;
    b. pelayanan jasa publik; dan
    c. pelayanan administratif.
(2) Sektor Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
    a. pendidikan dan pengajaran;

b. kesehatan;
c. pekerjaan dan usaha;
d. komunikasi dan informasi;
e. lingkungan hidup;
f. kesehatan;
g. jaminan sosial;
h. perbankan;
i. perhubungan;
j. sumber daya alam;
k. pariwisata; dan
l. sektor lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III
PELAYANAN BARANG PUBLIK, JASA PUBLIK, DAN ADMINISTRATIF
Pasal 7

(1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik sesuai kewenangan Pemerintah Kabupaten berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh BUMK.
(2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
   a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPK yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBK;
   b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Kabupaten yang dipisahkan; dan
   c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBK atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Kabupaten yang dipisahkan tetapi ketersediaannya menjadi misi Kabupaten yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(3) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf c dan Pasal 8 ayat (1) huruf c, yang melanggar ketentuan Pasal 23 ayat (3) dan Pasal 31 huruf a dikenakan sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelayanan barang publik diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 8

(1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik meliputi:
   a. penyediaan jasa publik oleh SKPK yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBK;

b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Kabupaten yang dipisahkan; dan
c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBK atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Kabupaten yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Kabupaten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan Pelayanan Publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelayanan jasa publik diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 9

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf c merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik meliputi:

a. tindakan administratif Pemerintah Kabupaten dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda masyarakat; dan
b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV
PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK
Bagian Kesatu
Pembina dan Penyelenggara
Pasal 10

(1) Bupati merupakan Pembina Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

(2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.

(3) Pembina berkewajiban melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRK setiap 1 (satu) tahun sekali.

Pasal 11

Penyelenggara mempunyai tugas:

a. mengkoordinasikan kelancaran Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan SKPK dan BUMK sesuai Standar Pelayanan;
b. melakukan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
c. melaporkan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan SKPK dan BUMK yang bersangkutan kepada Pembina.

Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara
Pasal 12

(1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsi SKPK dan BUMK.
(2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), antara lain:
    a. pelaksanaan pelayanan;
    b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
    c. pengelolaan informasi;
    d. pengawasan internal;
    e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
    f. pelayanan konsultasi.
(3) Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan sesuai batas kewenangan.

Bagian Ketiga
Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik
Pasal 13

(1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan SKPK dan BUMK yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
(2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
(3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas Pelayanan Publik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenakan sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenakan sanksi pembebasan dari jabatan.

Pasal 14

(1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
(2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
(3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
(4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi pembebasan dari jabatan, dan bagi Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dikenakan sanksi teguran tertulis.
(5) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyeleksian, pemberian penghargaan dan pemberian sanksi

sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) ditetapkan dengan Peraturan Bupati berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat
Hubungan antar Penyelenggara
Pasal 15

(1) Atas persetujuan Pembina, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan dapat dilakukan kerja sama berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan antar Penyelenggara.
(2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas Pelayanan Publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai dengan persetujuan Pembina.

BAB V
TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK
Bagian Kesatu
Standar Pelayanan
Pasal 16

(1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan syariat islam, kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
(2) Dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
(3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenakan sanksi pembebasan dari jabatan, dan bagi Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kedua
Maklumat Pelayanan
Pasal 17

(1) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan.
(2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.
(3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenakan sanksi pembebasan dari jabatan.

Bagian ketiga
Sistem Pelayanan
Pasal 18

Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

a. fungsional, yaitu pola Pelayanan Publik diberikan oleh Penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
b. terpusat, yaitu pola Pelayanan Publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
c. terpadu, terdiri atas:
    1. terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan/atau
    2. terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
d. Gugus tugas, yaitu petugas Pelayanan Publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Bagian Keempat
Informasi Pelayanan Publik
Pasal 19

(1) Setiap Penyelenggara wajib mengelola Sistem Informasi untuk menjamin kualitas Pelayanan Publik.
(2) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, antara lain:
    a. profil Penyelenggara;
    b. profil Pelaksana;
    c. Standar Pelayanan;
    d. Maklumat Pelayanan;
    e. pengelolaan Pengaduan; dan/atau
    f. penilaian kinerja.
(3) Penyelenggara wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.
(4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dikenakan sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

Bagian Kelima
Kode Etik Penyelenggara
Pasal 20

Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan Pelayanan Publik sebagi berikut:

a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
c. peduli, teliti dan cermat;
d. bersikap ramah dan bersahabat;

e. bersikap tegas dalam memberikan pelayanan ;
f. bersikap mandiri;
g. dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun atas pelayanan yang telah diberikan; dan
h. transparan dalam pelaksanaan dan mampu bertindak kreatif dan inovatif

Bagian Keenam
Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik
Pasal 21

(1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib menyediakan, mengelola, dan memelihara sarana dan prasarana dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan.
(2) Penyediaan, pengelolaan dan perbaikan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan kemampuan keuangan Kabupaten.
(3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun, dan bila perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenakan denda.
(4) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sehingga atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenakan sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perudang-undangan.
(5) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
(6) Besaran denda sebagaimana dimaksud pada ayat (3) atau besaran ganti rugi bagi korban sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Bagian Ketujuh
Kerjasama Penyelenggara dengan pihak lain
Pasal 22

(1) Penyelenggara dapat mengadakan kerjasama dengan pihak lain atau yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas Pelayanan Publik.
(2) Dalam melakukan kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan/atau elektronik.
(3) 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 peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada Standar Pelayanan;
    b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
    c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab

penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;

d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
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)* , laman *website*, *(e-mail)*, dan kotak pengaduan.

(4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b dan huruf e dikenakan sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenakan sanksi pembebasan dari jabatan.

Bagian Kedelapan
Pelayanan Akses Khusus
Pasal 23

(1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, anak, lanjut usia, wanita hamil dan ibu menyusui.
(2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna Pelayanan Publik yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
(3) Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukkannya.
(4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenakan sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri dan/atau pembekuan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
(5) Penyelenggara yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3), yang atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenakan sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perudang-undangan.
(6) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
(7) Besaran ganti rugi bagi korban sebagaimana dimaksud pada ayat (6) ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Bagian Kesembilan
Pelayanan Khusus
Pasal 24

(1) Penyelenggara jenis Pelayanan Publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus dengan tetap memperhatikan asas efektifitas, efisien dan manfaat yang pelaksanaannya

dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

Bagian Kesepuluh
Biaya Pelayanan Publik
Pasal 25

(1) Biaya Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab Pemerintah Kabupaten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(2) Penentuan biaya Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan persetujuan DPRK sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 26

(1) Penyelenggaraan 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 Kesebelas
Penilaian Kinerja
Pasal 27

(1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja Pelaksana secara periodik dan berkelanjutan.
(2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui kerjasama dengan pihak lain.
(3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara IKM dengan Standar Pelayanan, akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas serta kualitas Pelaksana.
(4) Tolak ukur kepuasan masyarakat atas Pelayanan Publik yang diberikan oleh Penyelenggara sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
(5) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.

Bagian Keduabelas
Pengaduan Pelayanan Publik
Pasal 28

(1) Setiap Penerima berhak mengadukan pelanggaran dan kegagalan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara.
(2) Tata cara Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
    a. Pengaduan diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
    b. Pengaduan dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan;
    c. Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:

1. nama dan alamat lengkap;
2. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian material atau imaterial yang diderita;
3. permintaan penyelesaian yang diajukan;dan
4. tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan.

d. pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat Pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c.
e. dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 29

(1) Penyelenggara wajib menindaklanjuti Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah diterimanya Pengaduan.
(2) Penyelesaian pengaduan atas ketidakpuasan yang diselesaikan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan kepada Inspektorat oleh Penerima.
(3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah diterimanya Pengaduan, Inspektorat wajib menindaklanjuti sesuai dengan peraturan perundang- undangan.
(4) Pengaduan atas kebijakan Pelayanan Publik yang merugikan kepentingan masyarakat dan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dapat diajukan kepada DPRK.
(5) Pengaduan atas kebijakan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) oleh DPRK dapat diajukan kepada Pemerintah Kabupaten sebagai saran dan pertimbangan untuk perbaikan kebijakan Pelayanan Publik.

BAB VI
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN
Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara
Pasal 30

Penyelenggara berhak:
a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
b. melakukan kerjasama;
c. mempunyai anggaran pembiayaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan kemampuan keuangan Kabupaten;
d. melakukan pembelaan terhadap Pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
f. mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam melakukan Pelayanan Publik.

Pasal 31

(1) Penyelenggara berkewajiban:
a. menyusun Standar Pelayanan;

b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
c. menempatkan Pelaksana yang kompeten;
d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
j. bertanggung jawab dalam pengelolaan Organisasi Penyelenggara;
k. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

(2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dan huruf f dikenakan sanksi teguran tertulis, bagi Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d dan huruf h dikenakan sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenakan sanksi pembebasan dari jabatan, untuk Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf j, huruf k dan huruf l dikenakan sanksi pembebasan dari jabatan, dan khusus buat Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dikenakan sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri dan/atau pembekuan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

Bagian Kedua
Kewajiban, Hak dan Larangan Pelaksana
Pasal 32

(1) Pelaksana berkewajiban:
a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan 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 peraturan perundang-undangan;
d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan 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) huruf a dikenakan sanksi teguran tertulis dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenakan sanksi pembebasan dari jabatan, dan bagi Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, huruf d dan huruf e dikenakan sanksi pembebasan dari jabatan.

Pasal 33

(1) Pelaksana berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam melakukan Pelayanan Publik.
(2) Ketentuan lebih lanjut mengenai Tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 34

(1) Pelaksana dilarang:
a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Aceh dan BUMK;
b. meninggalkan tugas dan kewajiban kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
e. melanggar asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

(2) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c dan huruf e dikenakan sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenakan sanksi pembebasan dari jabatan.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat
Pasal 35

Masyarakat berhak:
a. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan;
b. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
c. mendapat tanggapan terhadap Pengaduan yang diajukan;
d. mendapat advokasi, perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
e. memberitahukan kepada pimpinan Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;

f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan Ombudsman;
h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman; dan
i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 36

Masyarakat berkewajiban:
a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan;
b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik; dan
c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB VII
PERAN SERTA MASYARAKAT
Pasal 37

(1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama untuk berperan serta dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
(2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
    a. memberikan informasi yang dibutuhkan bagi Penyelenggara;
    b. meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
    c. meningkatkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
    d. meningkatkan peran serta masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
    e. memberikan saran dan atau pendapat dalam rangka Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
(3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB VIII
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN
Bagian Kesatu
Pembinaan
Pasal 38

(1) Bupati melakukan pembinaan umum terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten.
(2) Bupati melakukan pembinaan umum kepada Penyelenggara dalam penerapan Standar Pelayanan.

(3) Pembinaan teknis Pelayanan Publik dilakukan oleh Kepala SKPK.

Pasal 39

Pembinaan dapat berupa fasilitasi, pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan atau bantuan teknis lainnya yang mencakup:

a. perhitungan sumber daya dan dana yang dibutuhkan untuk mencapai Standar Pelayanan, termasuk kesenjangan pembiayaannya;
b. penyusunan rencana pencapaian Standar Pelayanan dan penetapan target tahunan pencapaian Standar Pelayanan;
c. penilaian prestasi kerja pencapaian Standar Pelayanan; dan
d. pelaporan prestasi kerja pencapaian Standar Pelayanan kepada Bupati.

Bagian Kedua
Pengawasan
Pasal 40

(1) Bupati melakukan pengawasan umum terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten.
(2) Bupati melakukan pengawasan umum kepada Penyelenggara dalam penerapan Standar Pelayanan.
(3) Pengawasan teknis Pelayanan Publik dilakukan oleh Kepala SKPK.

Pasal 41

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

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 42

Pada saat Qanun ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Aceh Jaya Nomor 18 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Kabupaten Aceh Jaya Tahun 2016 Nomor 68) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 43

Qanun ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Qanun ini dengan penempatannya dalam Lembaran Kabupaten Aceh Jaya.

Ditetapkan di Calang
pada tanggal 20 Desember 2017 M
1 Rabiul Akhir 1439 H

BUPATI ACEH JAYA,

CAP/DTO

T. IRFAN TB

Diundangkan di Calang
pada tanggal 20 Desember 2017 M
1 Rabiul Akhir 1439 H

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN ACEH JAYA,

CAP/DTO

MUSTAFA

LEMBARAN KABUPATEN ACEH JAYA TAHUN 2017 NOMOR 7

NOREG QANUN KABUPATEN ACEH JAYA, PROVINSI ACEH : (8/140/2017)