



BUPATI BUTON UTARA
PROVINSI SULAWESI TENGGARA

RANCANGAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN BUTON UTARA
NOMOR.....TAHUN.....

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMUM BIDANG PEMERINTAHAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BUTON UTARA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam penyelenggaraan urusan wajib Pemerintah Daerah sesuai kriteria yang ditetapkan oleh Pemerintah serta untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan daerah, diperlukan pengaturan mengenai standar pelayanan minimal kepada masyarakat;
- b. bahwa untuk memberikan kejelasan dan kepastian hukum dalam pelayanan informasi mengenai standar pelayanan minimal kepada Masyarakat, perlu diatur dalam suatu Peraturan Daerah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);

5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Buton Utara di Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4690);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178)

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BUTON UTARA
dan
BUPATI BUTON UTARA

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG STANDAR PELAYANAN
MINIMUM BIDANG PEMERINTAHAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Buton Utara.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Kabupaten Buton Utara.
4. Bupati adalah Bupati Buton Utara.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buton Utara;
6. Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. Peraturan Daerah adalah Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara;

8. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang kemudian disingkat SKPD merupakan satuan kerja yang bertanggung jawab di bidang teknis dan pelayanan;
9. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan;
10. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Buton Utara
11. Sekretariat DPRD adalah Sekretariat DPRD Kabupaten Buton Utara.
12. Dinas Daerah Kabupaten adalah unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten dipimpin oleh seorang Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Daerah menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya, pemberian perizinan dan pelaksanaan pelayanan umum, serta pembinaan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya.
13. Lembaga Teknis Daerah adalah unsur pelaksana pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang kepala, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Lembaga teknis daerah mempunyai tugas melaksanakan tugas tertentu yang karena sifatnya tidak tercakup oleh sekretariat daerah dan dinas daerah dalam lingkup tugasnya. Tugas tertentu tersebut meliputi bidang penelitian dan pengembangan, perencanaan, pengawasan, pendidikan dan pelatihan, perpustakaan, kearsipan dan dokumentasi, kependudukan, dan pelayanan kesehatan. Lembaga teknis daerah menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya, serta penunjang penyelenggaraan pemerintahan daerah. Lembaga teknis daerah dapat berbentuk "badan", "Kantor", dan "Rumah Sakit".
14. Camat adalah Pemimpin dan Koordinator Penyelenggaraan Pemerintahan di wilayah kerja Kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh Pelimpahan kewenangan Pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan Tugas umum Pemerintahan.
15. Urusan pemerintahan adalah fungsi-fungsi pemerintahan yang menjadi hak dan kewajiban setiap tingkatan dan/atau susunan pemerintahan untuk mengatur dan mengurusnya, yang menjadi kewenangannya, dalam rangka melindungi, melayani, memberdayakan, dan mensejahterakan masyarakat;
16. Pelayanan dasar adalah jenis pelayanan publik yang mendasar dan mutlak untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan pemerintahan;
17. Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan yang selanjutnya disingkat SPMBP adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal;
16. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan.

18. Penerima Pelayanan adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
19. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan.
20. Pertanggungjawaban Pelayanan adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
21. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
22. Sengketa Pelayanan adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan antara penerima Pelayanan dengan penyelenggara pelayanan akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
23. Pengembangan Kapasitas adalah upaya meningkatkan kemampuan sistem atau sarana dan prasarana, kelembagaan, personil, dan keuangan untuk melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan dalam rangka mencapai tujuan pelayanan dasar dan/atau SPMBP secara efektif dan efisien dengan menggunakan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.
24. Rencana Pembangunan Tahunan Nasional yang selanjutnya disebut Rencana Kerja Pemerintah atau disingkat RKP adalah dokumen perencanaan nasional untuk periode 1 (satu) tahun anggaran;
25. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah yang selanjutnya disebut RPJMD adalah dokumen perencanaan daerah untuk periode 5 (lima) tahun anggaran yang menggambarkan target kuantitatif dan kualitatif dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat;
26. Rencana Strategis Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut Renstra-SKPD adalah dokumen perencanaan satuan kerja perangkat daerah untuk periode 5 (lima) tahun anggaran;
27. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan daerah yang dibahas dan disetujui bersama oleh pemerintah daerah dan DPRD dan ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
28. Tim Konsultasi Penerapan SPMBP adalah tim yang bertugas dalam menyusun dasar-dasar pertimbangan dan catatan atas usulan SPMBP yang disampaikan oleh SKPD.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN Pasal 2

- (1) Penyusunan, penetapan dan penerapan SPMBP dimaksudkan untuk memberikan acuan dalam menerapkan pencapaian standar pelayanan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
- (2) Tujuan pengaturan SPMBP meliputi:
 - a. meningkatkan kualitas pelayanan dasar kepada publik;
 - b. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik;
 - d. memberikan kepastian kepada peneriman pelayanan;
 - e. memberikan perlindungan kepada pemberi pelayanan.

- f. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik;

BAB III ASAS DAN PRINSIP Pasal 3

- (1) SPMBP disusun dengan mempertimbangkan asas/prinsip pemerataan, kualitas layanan, kesetaraan dan kemudahan layanan serta biaya pelayanan.
- (2) SPMBP mengandung asas/prinsip sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.
- (3) SPMBP 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 IV RUANG LINGKUP SPMB Pasal 4

Ruang lingkup penyelenggaraan SPMBP disusun berdasarkan urusan wajib dan pilihan dengan memperhatikan prinsip-prinsip dasar SPMBP.

Pasal 5

Standar pelayanan terhadap urusan pemerintahan yang wajib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 antara lain di bidang:

- a. Kesehatan;
- b. Perencanaan pembangunan;
- c. Pendidikan;
- d. Pekerjaan umum;
- e. Penataan ruang dan Lingkungan hidup;
- f. Perhubungan;
- g. Komunikasi dan informatika;
- h. Perumahan;
- i. Kepemudaan dan olahraga;
- j. Penanaman modal;
- k. Koperasi, usaha kecil dan menengah;
- l. Kependudukan dan catatan sipil;
- m. Ketenagakerjaan;
- n. Ketahanan pangan;
- o. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- p. Keluarga berencana dan keluarga sejahtera;
- q. Pertanahan;
- r. Kesatuan bangsa dan politik dalam negeri;
- s. Otonomi daerah, pemerintahan umum, administrasi keuangan daerah, perangkat daerah, kepegawaian, dan persandian;

- t. Pemberdayaan masyarakat dan desa;
- u. Sosial dan kebudayaan;
- v. Statistik;
- w. Perpustakaan;
- x. Kearsipan.

Pasal 6

Sementara untuk urusan pilihan pemerintahan daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi urusan sebagai berikut:

- a. Pertanian;
- b. Kelautan dan Perikanan;
- c. Pariwisata;
- d. Perindustrian dan perdagangan;
- e. Ketransmigrasian;

Pasal 7

- (1) Ruang lingkup SPMBP meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Daerah dan BUMD.
- (2) Ruang lingkup Peraturan Daerah tentang pelaksanaan dan penetapan SPMBP meliputi :
 - a. Jenis pelayanan dasar yang diberikan;
 - b. SKPD / lembaga penanggungjawab;
 - c. Cakupan pelayanan dasar;
 - d. Indikator SPMBP;
 - e. Target dan batas waktu pencapaian SPMBP;
 - f. Pembiayaan;
 - g. Alokasi anggaran;
 - h. Langkah kegiatan;
 - i. Sumber daya manusia;
 - j. Sumber data; dan
 - k. Berbagai Rujukan.
- (3) Jenis pelayanan dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a ditetapkan dengan Peraturan Bupati atau Pedoman Teknis masing-masing SKPD sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 8

- (1) Penentuan indikator pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf d menggambarkan:
 - a. tingkat atau besaran sumberdaya yang digunakan, seperti sarana dan prasarana, dana, dan personil;
 - b. tahapan yang digunakan, termasuk upaya pengukurannya, seperti program atau kegiatan yang dilakukan, mencakup waktu, lokasi, pembiayaan, penetapan, pengelolaan dan keluaran, hasil dan dampak;
 - c. wujud pencapaian kinerja, meliputi pelayanan yang diberikan, persepsi, dan perubahan perilaku masyarakat;
 - d. tingkat kemanfaatan yang dirasakan sebagai nilai tambah, termasuk kualitas hidup, kepuasan konsumen atau masyarakat, dunia usaha, dan pemerintahan daerah;
 - e. keterkaitannya dengan keberadaan sistem informasi, pelaporan dan evaluasi penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi SKPD dalam menjamin pencapaian SPMBP dapat dipantau dan dievaluasi oleh Pemerintah Daerah secara berkelanjutan.

- (2) Penentuan Pedoman Teknis Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 Ayat (3) maka Bupati membentuk Tim Konsultasi Penerapan SPMBP dalam menyusun dasardasar pertimbangan dan catatan atas usulan SPMBP yang disampaikan oleh SKPD.
- (3) Dalam melaksanakan pertimbangan dan catatan usulan SPMBP yang disampaikan oleh SKPD, Tim Konsultasi harus mendasarkan tugasnya sesuai dengan prinsip sebagaimana diatur dalam Pasal 3.
- (4) Struktur dan tugas Tim Konsultasi Penerapan SPMBP diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB V
STANDAR PELAYANAN MINIMUM BIDANG PEMERINTAH
Bagian Kesatu
Standar Pelayanan
Pasal 9

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar operasional prosedur SPMBP.

Pasal 10

- (1) Penyelenggara pelayanan publik selain menyusun standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, juga menyusun SPMBP.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian terkait.

Bagian Kedua
Informasi Pelayanan
Pasal 11

- (1) Untuk menjamin kualitas pelayanan setiap penyelenggara pelayanan wajib membentuk sistem pelayanan informasi.
- (2) Sistem pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas sistem informasi elektronik dan/atau non elektronik, yang paling sedikit memuat:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

Bagian Ketiga
Sarana dan Prasarana Pelayanan Bidang Pemerintahan
Pasal 12

- (1) Pemerintah Daerah menyediakan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan.
- (2) Selain menyediakan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pemerintah Daerah menyediakan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- (3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan sesuai kemampuan Daerah.

Bagian Keempat
Kerjasama Penyelenggara Pelayanan
Pasal 13

- (1) Penyelenggara pelayanan dapat mengadakan kerjasama dengan penyelenggara pelayanan lainnya ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pelayanan wajib mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan/atau elektronik.

Bagian Kelima
Kepuasan Masyarakat
Pasal 14

- (1) Penyelenggara pelayanan wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui kerjasama dengan pihak ketiga.
- (3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara IKM dengan SPMBP, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Keenam
Pelayanan Khusus
Pasal 15

- (1) Penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, anak-anak, lanjut usia dan wanita hamil.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna Pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh
Tata Perilaku Penyelenggaraan
Pasal 16

- (1) Penyelenggara Pelayanan wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan, sebagai 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, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
 - f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan yang bukan menjadi haknya dalam bentuk apapun; dan
 - g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.
- (2) Dalam hal penyelenggara tidak dapat menjalankan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi disiplin sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedelapan
Pengaduan Pelayanan
Pasal 17

- (1) Setiap penerima pelayanan dapat melakukan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara.
- (2) Tata cara pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
 - a. pengaduan pelayanan diajukan kepada penyelenggara pelayanan secara tertulis;
 - b. paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, Penyelenggara Pelayanan harus menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud huruf a, dengan berpedoman pada peraturan perundangundangan;
 - c. ketidakpuasan atas penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud huruf b diajukan kepada instansi yang membidangi pengawasan;
 - d. paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, unit kerja yang membidangi pengawasan harus menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud huruf c, dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan;
 - e. pengaduan atas kebijakan pelayanan yang merugikan kepentingan masyarakat dan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan diajukan kepada DPRD;
 - f. pengaduan atas kebijakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf e, oleh DPRD dapat diajukan kepada Pemerintah Daerah sebagai saran dan pertimbangan untuk perbaikan kebijakan pelayanan.

BAB VI
HAK DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA, PENERIMA PELAYANAN PUBLIK,
DAN MASYARAKAT
Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara
Pasal 18

- (1) Penyelenggara memiliki hak:
 - a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
 - b. melakukan kerjasama;
 - c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban:
 - a. menyusun dan menetapkan 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 perundangundangan 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 pelayanan publik;
 - k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan

1. 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.
- (3) Dalam hal penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Hak dan Kewajiban Penerima
Pasal 19

Penerima pelayanan publik mempunyai hak:

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan serta sesuai SPMBP yang telah ditentukan;
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapya tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan;
- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan;
- d. mengawasi penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian sengketa pelayanan;
- e. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
- f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian sesuai mekanisme yang berlaku;
- g. mendapatkan pembelaan dan perlindungan, dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.

Pasal 20

Penerima Pelayanan Publik mempunyai kewajiban untuk:

- a. mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- b. menghargai penerima pelayanan yang lain;
- c. mentaati Peraturan;
- d. mentaati hasil penyelesaian sengketa pelayanan;
- e. tidak memaksakan kehendak; dan
- f. menyampaikan data dan informasi secara lengkap dan benar.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat
Pasal 21

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 22

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 23

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam melakukan pelayanan.
- (2) Tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB V PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 24

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluasluasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan SPMBP.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
 - a. berperan serta dalam merumuskan standar pelayanan publik;
 - b. meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c. menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. menumbuhkan peran serta dan ketanggapsegeraan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan SPMBP; dan/atau
 - e. memberikan saran dan atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan SPMBP;

BAB VI MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 25

- (1) Monitoring dan evaluasi umum terhadap kinerja penerapan SPMBP pada SKPD dilakukan oleh Sekretaris Daerah Kabupaten dibantu oleh Tim Konsultasi Penerapan SPMBP.
- (2) Tim Konsultasi Penerapan SPM menyampaikan hasil monitoring dan evaluasi umum kinerja penerapan capaian SPMBP pada SKPD kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi umum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dipergunakan oleh Bupati sebagai bahan laporan kinerja penerapan SPMBP kepada masing-masing Kementerian dan Kelembagaan melalui Gubernur Sulawesi Tenggara dengan tembusan DPRD Kabupaten Buton Utara.

Pasal 26

Hasil monitoring, evaluasi dan pelaporan pencapaian SPMBP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3) dipergunakan sebagai bahan pembinaan dan pengawasan dalam:

- a. Penerapan SPMBP pada periode berikutnya;
- b. Pengembangan kapasitas Pemerintah Daerah.

BAB X PEMBINAAN DAN PENGAWASAN Pasal 27

- (1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan atas penerapan dan pencapaian SPMBP di seluruh Kecamatan/SKPD.
- (2) Bupati melakukan pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan/SKPD berdasarkan SPMBP diseluruh Kecamatan/SKPD.
- (3) Bupati dapat mendelegasikan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Perangkat Daerah.
- (4) Perangkat daerah sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) tersebut adalah Sekretaris Daerah.
- (5) Dalam melaksanakan pembinaan dan pengawasan Bupati atau Sekretaris Daerah dibantu oleh Tim Konsultasi Penerapan SPMBP.

Pasal 28

Pembinaan dan pengawasan teknis tahunan kinerja penerapan SPMBP dituangkan dalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah Kabupaten.

BAB XI PENGEMBANGAN KAPASITAS Pasal 29

- (1) Dalam rangka tindak-lanjut hasil monitoring dan evaluasi atas penerapan SPMBP oleh SKPD, Bupati berkewajiban melakukan pengembangan kapasitas untuk mendukung penerapan SPMBP.
- (2) Pengembangan kapasitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tersebut mencakup peningkatan kemampuan sistem, proses kelembagaan, kompetensi dan kualifikasi personil, dan penciptaan budaya pelayanan secara terus-menerus.
- (3) Fasilitasi pengembangan kapasitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berupa pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan, dan/atau bantuan lainnya.

Pasal 30

Fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (3) diberikan dalam rangka:

- a. penyusunan Renja yang memuat rencana penerapan SPMBP dan menuangkannya menurut skala prioritas;
- b. penyusunan sistem monitoring dan evaluasi untuk mengukur kinerja SKPD dalam penerapan dan pencapaian SPMBP;
- c. pemberdayaan pemerintahan daerah untuk membangun kerjasama dan/atau kemitraan antar daerah dan antara pemerintahan daerah dengan pihak swasta dan/atau masyarakat dalam penerapan SPMBP;
- d. pengembangan inovasi dan kreativitas pemerintahan daerah dalam penerapan SPMBP;
- e. penyusunan kebijakan pemberian penghargaan bagi pemerintahan daerah untuk meningkatkan kualitas penerapan SPMBP; dan

- f. penyusunan sub sistem informasi penerapan SPMBP yang terintegrasi pada seluruh SKPD yang pelaporannya terpusat pada Sekretaris Daerah.
- g. Pemberian Reward/Penghargaan

Pasal 31

- (1) Pimpinan SKPD dalam melaksanakan tugas yang telah mendapatkan penilaian atau predikat terbaik secara berturut-turut selama 2 tahun pada jabatan dan tempat tugas yang sama perlu diberikan penghargaan;
- (2) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan dalam bentuk kenaikan pangkat istimewa, piagam penghargaan dan atau diberikan tunjangan khusus sesuai dengan peraturan perundangundangan.

BAB XII

SANKSI

Pasal 32

- (1) Dalam hal target pencapaian SPMBP, bagi Kecamatan / SKPD yang tidak berhasil menerapkan SPMBP diberikan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan kepegawaian.
- (2) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB XIII

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 33

- (1) Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, SKPD yang telah memiliki SPMBP agar disesuaikan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak Peraturan Daerah ini diundangkan;
- (2) SKPD yang belum memiliki SPMBP agar menyusun SPMBP paling lama 6 (enam) bulan sejak Peraturan Daerah ini diundangkan;
- (3) Hal lainnya yang belum cukup diatur dalam Peraturan Daerah ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB XIV
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 34

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Buranga
pada tanggal 2018

BUPATI BUTON UTARA,

H. ABU HASAN

Diundangkan di Buranga
pada tanggal 2018

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BUTON UTARA,

MUHAMMAD YASIN

LEMBARAN DAERAH BUTON UTARA TAHUN 2018 NOMOR

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN BUTON UTARA PROVINSI
SULAWESI TENGGARA TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM BIDANG
PEMERINTAHAN : (...../.....)

PENJELASAN
ATAS
RANCANGAN
PERATURAN DAERAH KABUPATEN BUTON UTARA
NOMOR ... TAHUN 2018
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMUM BIDANG PEMERINTAHAN

I. UMUM

II. PASAL DEMI PASAL