



BUPATI BOLAANG MONGONDOW SELATAN
PROVINSI SULAWESI UTARA

PERATURAN DAERAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW SELATAN
NOMOR TAHUN

TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI BOLAANG MONGONDOW SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa penyelenggaraan Pelayanan Publik yang baik merupakan bentuk pemenuhan hak masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan lembaga lainnya di daerah sehingga optimalisasi Pelayanan menjadi tugas penting untuk dilaksanakan;
- b. bahwa dengan semakin kompleksnya Pelayanan Publik dan munculnya tuntutan demokratisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah membuat pemerintah daerah harus memaksimalkan aspek manajemen dan tata kelola pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. bahwa perlu dibentuk suatu peraturan daerah yang melandasi penyelenggaraan Pelayanan Publik di daerah sebagai payung hukum dan pedoman pelaksanaan;
- 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 30 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan di Provinsi Sulawesi Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4876);

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
4. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW SELATAN
dan
BUPATI BOLAANG MONGONDOW SELATAN

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 Bolaang Mongondow Selatan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Bolaang Mongondow Selatan.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat Daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.

8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan Pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau Pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara dalam lingkup Pemerintah Daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik yang berada dibawah kewenangan Pemerintah Daerah, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
10. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan Pelayanan Publik.
11. 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.
12. 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.
13. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.

Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah dimaksudkan untuk meletakkan dasar dan standar atas Pelayanan Publik yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik di Daerah serta memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang masuk dalam lingkup pemberi dan penerima Pelayanan Publik.

Pasal 3

Tujuan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah adalah:

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

BAB II PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Pemerintah Daerah

Pasal 4

- (1) Bupati merupakan pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Tugas pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (3) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah penanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (4) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah Sekretaris Daerah.
- (5) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas:
 - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan standar Pelayanan pada setiap satuan kerja;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik di seluruh satuan kerja unit Pelayanan Publik.

Pasal 5

- (1) Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah dilaksanakan oleh Perangkat Daerah selaku Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Selain dilaksanakan oleh Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah juga dilaksanakan oleh lembaga non struktural di Daerah yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatannya kepada Bupati.
- (3) Penanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh lembaga non struktural di Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah kepala lembaga non struktural tersebut.

Pasal 6

Ruang lingkup penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Pelayanan Publik

Bagian Kedua BUMD

Pasal 7

- (1) BUMD merupakan Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Bupati merupakan pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah yang dilaksanakan oleh BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Penanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh BUMD adalah direksi.

- (4) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (3) mempunyai tugas:
 - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan standar Pelayanan pada BUMD yang dipimpinnya;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik pada BUMD yang dipimpinnya; dan
 - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik pada BUMD yang dipimpinnya.

BAB III
PENYELENGGARAAN KEGIATAN
Bagian Kesatu
Manajemen Pelayanan Publik
Pasal 8

- (1) Penanggung jawab Pelayanan Publik melakukan perencanaan Pelayanan Publik pada masing-masing lembaga yang dipimpinnya.
- (2) Perencanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan untuk menyusun rencana kegiatan Pelayanan Publik dalam 1 (satu) tahun anggaran.
- (3) Perencanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat:
 - a. jenis dan bentuk Pelayanan yang akan dilaksanakan yang disesuaikan dengan ketersediaan anggaran; dan
 - b. indikator capaian yang harus dipenuhi.
- (4) Indikator capaian sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b paling sedikit terdiri dari jumlah Pelayanan yang dicapai dan tingkat kepuasan Masyarakat dalam jangka waktu tertentu.
- (5) Khusus untuk hasil perencanaan yang disusun Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (4), disampaikan kepada Atasan Satuan Kerja Penyelenggara untuk ditindaklanjuti.

Pasal 9

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik menindaklanjuti hasil perencanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1).
- (2) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah dengan melakukan penyiapan sarana dan prasarana Pelayanan Publik dan petugas pelaksana.

Pasal 10

Masing-masing Penyelenggara Pelayanan Publik menyusun standar operasional dan prosedur Pelayanan Publik yang berlaku di instansinya.

Pasal 11

- (1) Pimpinan instansi pada Penyelenggara Pelayanan Publik melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik di instansinya.
- (2) Pimpinan instansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat memberikan penghargaan secara internal atas pencapaian Pelaksana Pelayanan Publik atau hukuman atas pelanggaran standar operasional dan prosedur yang berlaku.

Bagian Kedua Desain Layanan

Pasal 12

- (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik menyediakan ruangan atau tempat khusus untuk melakukan Pelayanan Publik secara langsung.
- (2) Ruangan atau tempat khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyediakan sarana Pelayanan yang paling sedikit memiliki:
 - a. meja layanan dan kursi untuk Pelaksana Pelayanan Publik;
 - b. perangkat komputer atau laptop;
 - c. kursi untuk pemohon layanan;
 - d. kursi untuk antrian pemohon;
 - e. ubin pemandu; dan
 - f. jalur kursi roda.
- (3) Selain kelengkapan sarana Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ruangan atau tempat khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilengkapi dengan:
 - a. pojok bermain anak;
 - b. ruang laktasi; dan
 - c. toilet khusus disabilitas dan ibu hamil.

Pasal 13

- (1) Selain dilaksanakan secara langsung, Pelayanan Publik dapat dilaksanakan melalui sistem daring.
- (2) Sistem daring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disediakan dalam bentuk aplikasi pada telepon genggam atau layanan aplikasi berbasis web.
- (3) Layanan sistem daring sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat disediakan masing-masing instansi Penyelenggara Pelayanan Publik atau oleh Penanggung jawab Pelayanan Publik secara umum.

Pasal 14

- (1) Pimpinan instansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) memeriksa kesiapan Pelaksana Pelayanan Publik dan memastikan ketersediaan sarana Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2).
- (2) Pemeriksaan kesiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat didelegasikan kepada pejabat atau petugas yang ditunjuk dalam instansi tersebut.
- (3) Atasan Satuan Kerja Penyelenggara melakukan evaluasi secara internal terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik setiap 3 (tiga) bulan.

Pasal 15

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

Pasal 16

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan Pelayanan Publik.
- (3) Pengumuman oleh Penyelenggara harus dilakukan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat, laman, surat elektronik, dan kotak pengaduan.

Bagian Ketiga Organisasi Sumber Daya

Pasal 17

- (1) Setiap Penanggung jawab Pelayanan Publik melakukan pengembangan sumber daya manusia bagi Pelaksana Pelayanan Publik.
- (2) Pengembangan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. pendidikan dan pelatihan;
 - b. seminar;
 - c. lokakarya;
 - d. studi komparasi;
 - e. siraman rohani; dan/atau
 - f. kegiatan pengembangan keterampilan sejenis yang diselenggarakan Pemerintah Daerah atau pihak swasta.

Pasal 18

- (1) Pelaksanan Pelayanan Publik atau pegawai pada instansi Penyelenggara Pelayanan Publik diberikan kesempatan untuk mengembangkan inovasi terkait pelaksanaan Pelayanan Publik.
- (2) Penanggung jawab Pelayanan Publik dapat memberikan fasilitasi untuk pengembangan inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Bentuk fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat berupa:
 - a. pemberian insentif uang yang ditujukan untuk pengembangan sistem inovasi;
 - b. penyediaan tenaga ahli untuk membantu pembentukan inovasi;
 - c. penyediaan tempat uji coba inovasi; dan/atau
 - d. bantuan pendaftaran terhadap hak atas kekayaan intelektual apabila inovasi yang dihasilkan berupa objek kekayaan intelektual.

BAB IV MALL PELAYANAN PUBLIK

Pasal 19

- (1) Untuk memudahkan Masyarakat dalam memperoleh Pelayanan Publik, Bupati dapat membentuk MPP di Daerah.
- (2) Ruang lingkup Pelayanan Publik pada MPP mencakup:
 - a. Pelayanan Publik yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah; dan
 - b. Pelayanan Publik yang dikelola oleh BUMD.
- (3) Selain ruang lingkup Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), MPP dapat mengundang instansi vertikal yang ada di Provinsi Sulawesi Utara, pemerintah Provinsi Sulawesi Utara, BUMD di luar Daerah dalam Provinsi Sulawesi Utara, dan badan usaha milik negara yang ada di Daerah untuk melakukan Pelayanan Publik pada MPP di Daerah.
- (4) Penyelenggaraan MPP dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 20

- (1) Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah dilaksanakan dengan berdasarkan standar Pelayanan yang berlaku di Daerah.
- (2) Standar Pelayanan merupakan dasar dan acuan bagi setiap Penyelenggara Pelayanan Publik dalam membentuk standar operasional dan prosedur pelayanan.

Pasal 21

- (1) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) memuat hal umum yang menjadi pedoman dan dasar pelaksanaan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi:
 - a. Pelayanan Publik adalah pemenuhan hak Masyarakat sebagai warga negara;
 - b. Pelayanan Publik dilaksanakan dengan mengutamakan kepentingan umum;
 - c. berorientasi pada melayani dan bukan untuk mengendalikan masyarakat;
 - d. mengedepankan prinsip akuntabilitas; dan
 - e. lebih mengutamakan kualitas Pelayanan daripada mengejar kuantitas.

Pasal 22

Isi standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) harus diinternalisasikan kepada setiap Pelaksana Pelayanan Publik oleh Atasan Satuan Kerja Penyelenggara.

BAB VI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 23

- (1) Atasan Satuan Kerja Penyelenggara pada Pemerintah Daerah dan penanggung jawab Pelayanan Publik pada lembaga nonstruktural di Daerah dan pada BUMD melaksanakan survei kepuasan Masyarakat untuk menilai tingkat kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang dilaksanakan.
- (2) Survei kepuasan Masyarakat disampaikan kepada Masyarakat segera setelah selesai mendapatkan Pelayanan Publik.

Pasal 24

- (1) Survei kepuasan Masyarakat dilaksanakan dalam bentuk kuesioner yang dapat berbentuk hasil cetakan atau berkas digital.
- (2) Kuesioner sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit berisi tanggapan penilaian atas:
 - a. prosedur layanan;
 - b. kejelasan persyaratan;
 - c. kemampuan dan kesopanan petugas layanan;
 - d. kecepatan pelayanan;
 - e. keadilan dalam mendapatkan layanan;
 - f. kenyamanan lingkungan; dan
 - g. kelengkapan sarana dan prasarana.
- (3) Selain tanggapan penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), kuesioner juga dapat memuat permintaan saran atas Pelayanan yang diberikan.

Pasal 25

- (1) Survei kepuasan Masyarakat diolah oleh Penyelenggara Pelayanan Publik dan dituangkan dalam laporan yang dibuat setiap bulan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada penanggung jawab Pelayanan Publik oleh Atasan Satuan Kerja Penyelenggara.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi dasar bagi penanggung jawab Pelayanan Publik untuk melakukan evaluasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 26

- (1) Untuk melakukan penilaian secara objektif terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah dapat bekerjasama dengan lembaga survei profesional yang diselenggarakan swasta untuk melakukan survei indeks Pelayanan Publik secara umum.
- (2) Hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati dan disebarluaskan kepada masyarakat.
- (3) Metode dan media penyebaran hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan kesepakatan antara Pemerintah Daerah dengan lembaga penyelenggara survei.

BAB VII EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 27

- (1) Sekretaris Daerah melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Pimpinan lembaga non struktural di Daerah melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik di instansinya.
- (3) Direktur pada BUMD melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik secara internal.

Pasal 28

- (1) Evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dituangkan kedalam bentuk dokumen laporan dan disampaikan kepada Bupati selaku Pembina Pelayanan Publik di Daerah 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan pada bulan Januari tahun selanjutnya.

Pasal 29

Bupati menyampaikan laporan pelaksanaan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 kepada DPRD dan Gubernur.

BAB VIII PENDANAAN

Pasal 30

Segala kebutuhan pendanaan yang muncul dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah yang muncul akibat Peraturan Daerah ini dibebankan pada:

- a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah; dan/atau
- b. sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 31
Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bolaang Uki
pada tanggal

BUPATI BOLAANG MONGONDOW SELATAN,

ISKANDAR KAMARU

Diundangkan di Bolaang Uki
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW SELATAN,

MARZANZIUS ARVAN OHY

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW SELATAN TAHUN
NOMOR

PARAF KOORDINASI		
SEKRETERIS DAERAH	DEWAN RAKYAT	
KEPALA BAGIAN HUKUM		
ASISTEN DAN KESRA	PEMERINTAHAN	
ASISTEN DAN PEMBANGUNAN	PEREKONOMIAN	
SEKRETARIS DAERAH		
WAKIL BUPATI		

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW SELATAN
NOMOR TAHUN
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pelayanan Publik adalah bentuk pemenuhan hak masyarakat sebagai warga negara sehingga Pemerintah Daerah memiliki kewajiban mutlak untuk melaksanakan Pelayanan Publik secara maksimal sesuai dengan kewenangannya. Adapun penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah perlu dilakukan dengan berorientasi pada Pelayananseutuhnya dan memperhatikan prinsip reformasi birokrasi yang saat ini sementara dijalankan yang pada akhirnya bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi yang berdampak pada terwujudnya kesejahteraan umum.

Dalam Peraturan Daerah ini diatur secara umum mengenai kewajiban penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah, lembaga non struktural di Daerah, dan BUMN dan tata kerjanya, pembentukan dan operasional Mal Pelayanan Publik yang terintegrasi untuk memudahkan Masyarakat memperoleh layanan, pengaturan mengenai penerapan standar Pelayanansebagai pedoman umum di Daerah, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, evaluasi dan pelaporan, serta kewajiban pendanaan terhadap penyelenggaraan kegiatan Pelayanan Publik di Daerah.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

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

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Ayat (1)

Berkas digital adalah kuesioner yang berbentuk digital yang tersimpan dalam *server* Penyelenggara Pelayanan Publik atau Pemerintah Daerah dan dapat diakses masyarakat melalui pranala atau kode batang.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW
SELATAN NOMOR