



PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK

PERATURAN DAERAH KABUPATEN GRESIK

NOMOR 12 TAHUN 2013

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI GRESIK,

- Menimbang :
- a. bahwa Pemerintah Kabupaten Gresik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan bagi setiap penduduk di wilayah Kabupaten Gresik dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya;
 - b. bahwa Pemerintah Kabupaten Gresik dengan segenap perusahaan maupun institusi lainnya yang bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan publik yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan yang selaras dengan peraturan perundang-undangan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9);

3. Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah kedua kali dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
6. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
8. 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);
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866)

11. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741)
15. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
17. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 tahun 2011 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 7 Tahun 2011);
18. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Gresik (Lembaran Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2008 Nomor 2) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 2

Tahun 2013 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Gresik (Lembaran Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2013 Nomor 2);

19. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2012 Nomor 2);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN GRESIK

dan

BUPATI GRESIK,

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Gresik.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Gresik.
3. Bupati adalah Bupati Gresik.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Gresik.
5. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Gresik.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang terkait dengan kepentingan publik.

7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah, korporasi serta lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan pemerintah Kabupaten Gresik, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. 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 rangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Masyarakat adalah semua 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.
11. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
12. Pengaduan adalah laporan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan.

13. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
14. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
15. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
16. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
17. 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 Braile, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
18. Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
19. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
20. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang Pelayanan Publik antara penerima pelayanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan perkuatan komitmen antara penyelenggara, pelaksana dan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik, sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi.

Pasal 3

Tujuan Pelayanan Publik adalah :

- a. terwujudnya sistem pengorganisasian mekanisme dan prosedur pelayanan publik yang memenuhi standar pelayanan;
- b. mewujudkan kepastian hukum tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah;
- c. mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum dalam melibatkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Bagian Kedua Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan asas:

- 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.

Bagian Ketiga Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik terdiri atas:
 - a. ruang lingkup pelayanan;
 - b. ruang lingkup penyelenggara pelayanan.
- (2) Ruang lingkup pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, ketenagakerjaan, pariwisata dan sektor strategis lainnya.
- (3) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi tindakan administratif pemerintah daerah maupun non pemerintah daerah yang diwajibkan dan diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

- (1) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan Administratif.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD, Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan;
- (3) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
 - b. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh BUMD, Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;
 - c. penyediaan jasa publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam pada ayat (1) huruf c meliputi:
- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara; dan
 - b. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara.

Pasal 7

Penyelenggara pelayanan yang melaksanakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) meliputi:

- a. setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan publik;
- b. korporasi yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Gresik, dan/atau satuan kerja dilingkungan badan usaha milik daerah, badan usaha swasta serta lembaga swasta daerah yang ditugasi melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan kewenangan daerah Kabupaten Gresik;
- c. badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh satuan kerja di lingkungan badan hukum dimaksud yang melaksanakan pelayanan publik atas dasar perjanjian antar pihak.

Pasal 8

- (1) Penyelenggara yang melaksanakan pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya tidak bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi menjalankan tugas dan fungsi pemerintah daerah harus memenuhi ukuran besaran biaya dan jaringan.
- (2) Ketentuan mengenai ukuran besaran biaya dan jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan mendasarkan pada peraturan perundang-undangan.

BAB III

SISTEM PENGORGANISASIAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggung jawab pelayanan

Pasal 9

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan Pembina dan Penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :

- a. Bupati, bagi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh SKPD.
 - b. Pimpinan lembaga bagi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh swasta
- (3) Pembina melaksanakan tugas pembinaan, pengawasan dan evaluasi atas pelaksanaan tugas Penanggung jawab atau penyelenggara.
 - (4) Pembina sebagaimana dimaksud ayat 2 huruf a wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur.

Pasal 10

- (1) Penanggung jawab pelayanan publik terdiri atas :
 - a. Sekretaris Daerah bagi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh institusi pemerintah daerah
 - b. Pimpinan Kesekretariatan Lembaga bagi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh swasta.
- (2) Penanggung jawab mempunyai tugas:
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap organisasi penyelenggara.
 - b. melakukan pengkoordinasian evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik internal maupun oleh lembaga yang ditugasnya untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Pembina.

Bagian Kedua

Organisasi Penyelenggara

Pasal 11

- (1) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (1) paling sedikit meliputi:

- a. teknis pelayanan;
 - b. penyelesaian pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan jaringan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga

Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 12

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan Norma, Standar, Prosedur dan Kreteria dan/atau dapat dilakukan melalui penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai indikator evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Bupati dengan tetap memperhatikan Ketentuan Peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan internal penyelenggara sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB IV HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Penyelenggara

Pasal 14

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama dalam pelayanan;
- c. memperoleh dukungan anggaran bagi 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.

Pasal 15

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 diperlukan;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan standar pelayanan publik;
- f. berpartisipasi aktif dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik di Institusinya;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya; dan
- h. 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.

Pasal 16

Penyelenggara dilarang:

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan;
- b. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dan merugikan masyarakat selaku penerima layanan;
- c. 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; dan
- d. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik Penyelenggara Pelayanan Publik mempunyai kewajiban.

Bagian Kedua

Hak, Kewajiban dan Larangan Bagi Pelaksana

Pasal 17

Pelaksana berhak:

- a. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;

- b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
- c. memperoleh tambahan pendapatan atau remunerasi atas pemberian pelayanan publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur;
- d. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- b. memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, ramah, persuasif dan tidak diskriminatif;
- c. mempertanggungjawabkan tugasnya kepada penyelenggara atas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan;
- d. membuat laporan berkala atas kinerja pelayanan kepada penyelenggara;
- e. menindaklanjuti setiap pengaduan dari masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan;
- f. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas tugasnya; dan
- g. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 19

Pelaksana dilarang:

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan yang telah ditetapkan;

- b. melakukan pungutan dengan alasan apapun kecuali yang telah dicantumkan dalam standar dan/atau maklumat pelayanan yang telah di publikasikan;
- c. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali atas izin penyelenggara;
- d. merangkap jabatan sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah;
- e. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- f. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Masyarakat

Pasal 20

Masyarakat berhak:

- a. memperoleh pemenuhan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan standar pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan;
- e. memperoleh perlindungan dan advokasi;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan kepada Penyelenggara, pengawas internal, pengawas eksternal dan DPRD apabila pelayanan yang diberikan Pelaksana tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Pasal 21

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.

Pasal 22

Masyarakat dilarang:

- a. memaksa, menekan dan/atau mengancam baik fisik maupun psikis pelaksana pelayanan publik;
- b. menggunakan dokumen atau pengakuan palsu atau yang bukan haknya dalam berhubungan dengan pelaksana pelayanan publik;
- c. mempengaruhi dan/atau menggunakan tipu muslihat terhadap pelaksana pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya;
- d. Mempublikasikan atas terjadinya penyimpangan terhadap pelayanan ketika pengaduan masih dalam proses penyelesaian; dan
- e. melakukan hal-hal lain yang dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, melanggar kepatutan dan ketertiban umum dalam meminta pelayanan kepada pelaksana pelayanan publik.

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan

Pasal 23

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai fungsi dan tugasnya dengan memperhatikan kemampuan organisasi 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) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah.

- (4) Penyelenggara wajib menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap pemberian pelayanan.
- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

Komponen standar pelayanan paling sedikit meliputi:

- a. jenis atau produk pelayanan;
- b. dasar hukum;
- c. persyaratan;
- d. sistem, mekanisme dan prosedur;
- e. jangka waktu penyelesaian;
- f. biaya/tarif;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan, keselamatan dan perlindungan terhadap pihak terkait dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Kedua

Maklumat Pelayanan

Pasal 25

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketiga
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 26

- (1) Dalam rangka menjamin kelancaran dan kepastian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu disusun sistem informasi yang bersifat regional.
- (2) Penyelenggara mengelola sistem informasi yang bersifat regional.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari organisasi penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (5) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Pasal 27

Dokumen, akta dan produk administrasi lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat

Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan

Pasal 28

- (1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan, serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik.

- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan

Pasal 29

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan.
- (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang pengumuman melalui media dan di tempat penyelenggaraan pelayanan yang diketahui oleh masyarakat.

Bagian Kelima Pelayanan Khusus

Pasal 30

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

Pasal 31

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat dan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan tidak diskriminatif.

Bagian Keenam Biaya Pelayanan Publik

Pasal 32

- (1) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab pemerintah daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada APBD Kabupaten Gresik.
- (3) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik selain yang ditentukan pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik ditetapkan dengan peraturan daerah.

Pasal 33

- (1) Organisasi Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan guna mendukung kinerja pelayanan publik.
- (2) Korporasi, BUMD dan Lembaga Lain yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Daerah wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas kegiatan pelayanan publik.

Bagian Ketujuh
Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 34

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. responsif dan tidak berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai prosedur;
- h. menjaga kerahasiaan informasi atau dokumen sesuai ketentuan;
- i. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- j. tidak menyalahgunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik;
- k. tidak memberikan informasi yang menyesatkan; dan
- l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan jabatan.

Bagian Kedelapan
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 35

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional daerah.
- (3) Pengawasan eksternal dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pengawasan oleh Perwakilan Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. pengawasan oleh DPRD.

Bagian Kesembilan
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 36

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, pengawas internal, perwakilan Ombudsman, atau DPRD.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan yang disampaikan kepada penyelenggara, atau pengawas internal sudah harus mendapatkan perhatian, tanggapan dan ditindak lanjuti selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan itu disampaikan.
- (4) Tanggapan atas pengaduan, setidaknya-tidaknya memuat:
 - a. Penjelasan rinci tentang persoalan pokok yang diadukan;
 - b. Organisasi atau instansi yang berwenang menyelesaikan;
 - c. Tindakan, keputusan atau saran sebagai rekomendasi kepada pengadu.
- (5) Penyelenggara, atau pengawas internal wajib mengirimkan dokumen tanggapan kepada pengadu.
- (6) Penyelenggara, atau pengawas internal wajib menyediakan fasilitas penerimaan pengaduan, pemantauan pengaduan dan evaluasi pengelolaan pengaduan yang mudah diketahui dan diakses oleh masyarakat, serta menunjuk petugas untuk menerima dan mengelola pengaduan.

Pasal 37

Penyelesaian pengaduan dilakukan dalam tenggang waktu sebagai berikut:

- a. Pengaduan yang disampaikan kepada penyelenggara, dan/atau pengawas internal sudah harus diselesaikan paling lama 12 (dua belas) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima;

- b. Pengaduan yang disampaikan kepada perwakilan Ombudsmen atau DPRD ditindaklanjuti sesuai peraturan perundangan-undangan.

Pasal 38

- (1) Dalam rangka pengelolaan pengaduan, Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - i. dokumen dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Kesepuluh

Penilaian Kinerja

Pasal 39

- (1) Pembina dan/atau penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.
- (3) Organisasi Penyelenggara dan/atau pelaksana yang memberikan layanan prima berdasarkan kriteria penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan penghargaan.
- (4) Ketentuan mengenai indikator kinerja dan pemberian penghargaan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB VI
SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 40

- (1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan dan percepatan dalam pelayanan, terhadap jenis pelayanan tertentu, Penyelenggara dapat membentuk sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu bertujuan memberi kepastian dan percepatan pelayanan agar lebih memberi manfaat, efektif dan efisien bagi penyelenggara, pelaksana dan masyarakat.
- (3) Jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 41

- (1) Pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip :
 - a. ekonomis;
 - b. berkualitas;
 - c. sederhana;
 - d. mudah di akses;
 - e. murah; dan
 - f. terkoordinasi.
- (2) Sistem pelayanan terpadu mengandung unsur :
 - a. kesatuan penanganan;
 - b. kesatuan tempat dan/ atau jaringan elektronik;
 - c. kesatuan pengendalian; dan
 - d. kesatuan sistem pelaporan.

BAB VII
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 42

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.

- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk pemenuhan hak dan kewajiban, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik di luar lembaga pengawas eksternal yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah ini.
- (4) Masyarakat dapat melakukan evaluasi secara mandiri terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dan hasilnya diserahkan kepada penyelenggara.

Pasal 43

- (1) Peran serta masyarakat dalam pengawasan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan:
 - a. penilaian kebenaran isi standar pelayanan;
 - b. pengawasan pelaksanaan standar pelayanan;
 - c. pemberitahuan kepada penyelenggara tentang kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - d. pengaduan terjadinya penyimpangan standar pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara atau pelaksana;
 - e. pengajuan usul pelibatan pengawas eksternal dalam hal penyelenggara melakukan penyimpangan berulang dan tidak melakukan tindakan perbaikan secara proporsional; dan
 - f. pemantauan tindak lanjut penyelesaian pengaduan.
- (2) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB VIII

KETENTUAN SANKSI

Pasal 44

Pelanggaran terhadap ketentuan Peraturan Daerah ini dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB IX
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 45

Penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan, maklumat pelayanan dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah berlaku sejak diundangkan.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 46

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Gresik
Pada tanggal 18 Desember 2013

BUPATI GRESIK,

Ttd

Dr. Ir. H. SAMBARI HALIM RADIANTO, S.T., M.Si.

Diundangkan di Gresik
pada tanggal 18 Desember 2013

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN GRESIK,**

ttd

Ir. MOCH. NADJIB, MM
Pembina Utama Madya
NIP. 19551017 198303 1 005

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN GRESIK
NOMOR 12 TAHUN 2013
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. PENJELASAN UMUM

Penyelenggaraan pelayanan publik, baik dalam bentuk barang, jasa atau pun pelayanan administrasi merupakan amanat konstitusi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam pemerintahan yang diselenggarakan berdasarkan asas desentralisasi, Pemerintah Daerah dituntut lebih proaktif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kinerja pelayanan publik sebagai konsekuensi dan bentuk tanggung jawab atas otonomi yang telah diberikan oleh Pemerintah.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima perlu dilakukan pembenahan sistem pelayanan secara menyeluruh dan terintegrasi. Titik tolak pembenahan tersebut adalah diawali dari landasan hukum yang kuat dan jelas sehingga dapat dijadikan pedoman dalam implementasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dituangkan dalam Peraturan daerah ini.

Peraturan daerah ini diharapkan dapat memberikan kejelasan dan pengaturan pada hal-hal yang menyentuk permasalahan antara lain mengenai:

- a. pengertian umum atau istilah dalam bidang pelayanan publik, misalnya definisi pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik, dan lain-lain.
- b. Asas-asas yang menjadi dasar bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Gresik;
- c. Hak dan kewajiban serta larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

- d. Pencegahan dan penanggulangan terhadap penyalahgunaan kewenangan oleh penyelenggara maupun aparat pelayanan publik demi memberikan perlindungan terhadap setiap warga negara yang merupakan konsumen dari pelayanan publik;
- e. Mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi panduan bagi penyelenggara pelayanan publik, seperti satandar pelayanan publik, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan lain-lain;
- f. Peran serta masyarakat di dalam pelayanan publik;
- g. Penyelesaian sengketa dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

II. PENJELASAN 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.

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.

Pasal 33.

Cukup jelas.

Pasal 34.

Cukup jelas.

Pasal 35.

Cukup jelas.

Pasal 36.

Cukup jelas.

Pasal 37.

Cukup jelas.

Pasal 38.

Cukup jelas.

Pasal 39.

Cukup jelas.

Pasal 40.

Cukup jelas.

Pasal 41.

Cukup jelas.

Pasal 42.

Cukup jelas.

Pasal 43.

Cukup jelas.

Pasal 44.

Cukup jelas.

Pasal 45.

Cukup jelas.

Pasal 46.

Cukup jelas.