BUPATI LAMPUNG BARAT

PERATURAN BUPATI LAMPUNG BARAT
NOMOR 16 TAHUN 2011

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN LAMPUNG BARAT

BUPATI LAMPUNG BARAT

Menimbang :

a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab,kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Barat dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dalam bidang kependudukan dan catatan sipil secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku, maka ditetapkan Standar Pelayanan Publik;

b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a diatas, maka perlu diatur Standar Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan dengan Peraturan Bupati Lampung Barat.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara RepublikIndonesia Tahun 1999 Nomor 169 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 06 Tahun 1991 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1991 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3452);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

Nomor 4437) sebagaimana yang telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

4. Undang-Undang Nomor 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);
5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674);
6. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara.
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 74, TambahanLembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/MPAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/MPAN/2/2004 TENTANG Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/20/MPAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 02 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Serta Retribusi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
15. Peraturan Daerah Kabupaten Nomor 13 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas pada Pemerintah Kabupaten Lampung Barat sebagaimana telah diubah dengan

Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Barat Nomor 11 Tahun 2010;

16. Peraturan Bupati Lampung Barat Nomor 04 Tahun 2011 tentang Pembebasan Biaya Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Kelahiran Bagi Penduduk Kabupaten Lampung Barat.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG BARAT

BAB 1
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Lampung Barat;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Barat;
3. Bupati adalah Bupati Lampung Barat;
4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Barat;
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Barat;
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil warga negara da penduduk atas pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil;
7. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang masuk secara sah serta bertempat tinggal sekurang-kurangnya selama 6 (enam) bulan menetap (berdomisili) secara terus menerus atau bertempat tinggal dengan sengaja untuk menetap di Kabupaten Lampung Barat
8. Anak adalah Warga Negara Indonesia yang tinggal diwilayah Kabupaten Lampung Barat dan berusia kurang dari 18 (delapan belas) tahun;
9. Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta karakteristik anggota keluarga yang dibedakan atas KK bagi WNI maupun orang asing tinggal tetap.

10. Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya disingkat KTP adalah bukti diri sebagai legitimasi penduduk yang diterbitkan oleh pejabat yang berwenang, yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
11. Akta Kelahiran adalah dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh instansi pelaksana sebagai akibat terjadinya kelahiran yang mempunyai kekuatan hokum.

BAB II
ASAS, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

Asas Penyelenggaraan pelayanan publik adalah :

a. Kepastian hukum yaitu adanya peraturan Perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
b. Keterbukaan yaitu bersifat terbuka, mudah, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
c. Partisipasi yaitu mendorong peran serta masyarakatnya dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
d. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan/peraturan Perundang-undangan;
e. Profesionalitas yaitu kompetensi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar;
f. Kepentingan umum yaitu bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;
g. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi; dan
h. Keseimbangan kewajiban dan hak yaitu pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi kewajiban dan hak masing-masing pihak.

Pasal 3

Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah terwujudnya pelayanan publik secara prima sesuai ketentuan/peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 4

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan politik meliputi semua bentuk pelayanan kebutuhan atas suatu barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

BAB III
PRINSIP PELAYANAN PUBLIK

Pasal 5

Penyelenggara wajib menerapkan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut :

a. Kesadaran yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
b. Kejelasan terhadap :
    1. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan;
    2. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian permasalahan keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan;
    3. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran; dan
    4. Proses pelayanan;
c. Kepastian dan tepat waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
d. Akurasi yaitu produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah;
e. Bertanggung jawab yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
f. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana , peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
g. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
h. Kecermatan yaitu hati-hati, teliti dan telaten;
i. Kejujuran, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu pemberi pelayanan bersikap jujur, disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas; dan
j. Keamanan dan kenyamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hokum.

BAB IV
KEWAJIBAN DAN HAK PENYELENGGARA

Pasal 6

Penyelenggara pelayanan publik wajib :

a. Menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas;
b. Memberikan data dan informasi penyelenggaraan pelayanan;
c. Memberikan perlakuan yang sama, santun, bersahabat dan ramah;
d. Menanggapi dan /atau menindaklanjuti pengaduan dan saran dari penerima layanan; dan
e. Menyelesaikan sengketa sesuai ketentuan/peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 7

Aparat penyelenggara pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

a. Adil dan tidak diskriminatif;
b. Peduli;teliti dan cermat;
c. Hormat, ramah dan tidak melecehkan;
d. Bersikap tegas dan handal serta tidaak memberikan keputusan yang berlarut-larut;
e. Bersikap independen;
f. Memberikan proses yang tidak berbelit-belit;
g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
h. Menjunjung tinggi nilai-nilai dan integritas serta reputasi peyelenggara demi menjaga kehormatan institusi penyelenggara di setiap waktu dan tempat;
i. Tidak membocorkan nformasi dan/atau dokumen yang menurut ketentuan/peraturan Perundang-undangan wajib dirahasiakan;
j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
k. Tidak menyalahgunakan sarana dan/atau prasaranan pelayanan;

Pasal 8

Setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V
KEWAJIBAN DAN HAK MASYARAKAT

Pasal 9

Masyarakat penerima layanan publik mempunyai kewajiban :
a. Mentaati ketentuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
b. Menghargai pemberian pelayanan dan penerima pelayanan publik yang lain;
c. Menyampaikan data dan informasi secara lengkap dan benar;
d. Tidak memaksakan kehendak; dan
e. Mentaati hasil penyelesaian sengketa pelayanan publik;

Pasal 10

Masyarakat penerima layanan publik mempunyai hak :
a. Mendapatkan pelayanan sesuai asas dan tujuan pelayanan publik serta standar pelayanan publik;
b. Mendapatkan kemudahan memperoleh informasi secara lengkap tentang sistem dan prosedur dalam pelayanan publik;
c. Mendapatkan perlakuan sama, santun, bersahabat dan ramah;
d. Memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik; dan
e. Menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian, sesuai ketentuan/peraturan Perundang-undangan;

BAB VI
JENIS PELAYANAN

Pasal 11

Jenis Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil meliputi :

a. Pelayanan Pendaftaran Penduduk
   1. Kartu Keluarga (KK);
   2. Kartu Tanda Penduduk (KTP);
   3. Surat Keterangan Pindah/Datang WNI;
   4. Surat Keterangan Tempat Tinggal/ Domisili;
   5. Surat Keterangan Kematian;
   6. Surat Keterangan Lahir Mati; dan
   7. Surat Keterangan Kelahiran;
b. Pelayanan Catatan Sipil
   1. Kutipan Akta Kelahirah;
   2. Kutipan Akta Perkawinan;
   3. Kutipan Akta Perceraian;
   4. Kutipan Akta Kematian; dan
   5. Kutipan Akta Pengakuan Anak;

Pasal 12

Jenis Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh Petugas/Aparat dan Penerima Layanan di Kabupaten Lampung Barat.

BAB VII
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 13

(1) Penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai fungsi :
   a. Pelaksanaan pelayanan barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi
   b. Pengelolaan pengaduan masyarakat
   c. Pengelolaan informasi; dan
   d. Pengawasan internal
(2) Penyelenggaraan pelayanan publik diselenggarakan dengan meggunakan sistem informasi secara efektif, efesien dan mudah diakses.

Pasal 14

(1) Standar pelayanan publik meliputi :
   a. Persyaratan;
   b. Biaya pelayanan;
   c. Waktu penyelesaian;
   d. Prosedur pelayanan;
   e. Produk pelayanan;
   f. Sarana dan prasarana;
   g. Kompetensi petugas pemberi pelayanan;

h. Pengawasan itern; dan
i. Penanganan pengaduan, saran, masukan;

(2) Segala Administrasi yang dibuat baik surat pengantar rekomendasi dan lainnya untuk kelengkapan pengurusan administrasi kepedudukan sebagaimana dimaksud pasal 11 dikeluaarkan tanpa dipungut biaya.
(3) Dokumen kependudukan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 dilakukan oleh pemohon langsung.
(4) Apabila pemohon berhalangan karena sakit atau telah lanjut usia dan atau telah berusia 60 tahun keatas atau sesuatu hal yang tidak bisa ditinggalka maka proses pembuatan Dokumen Kependudukan sebagaimana dimaksud pasal 11 dapat diwakil kan kepada ahli waris atau yang dikuasakan oleh pemohon dengan surat kuasa.
(5) Rincian pelayanan publik yang terdiri dari persyaratan, biaya pelayanan, waktu penyelesaian dan prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud pda ayat (1), tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian tidak terpisahka dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 15

Pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pasal 11 dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Pasal 16

Untuk mempermudah dan meningkatkan pelayanan pendaftaran penduduk berupa pembuatan KTP dan KK maka ditempatkan lokasi pelayanan sebagai berikut :

a. Di Kantor Kecamatan Way Tenong meliputi :
   1. Kecamatan Sumber Jaya;
   2. Kecamatan Kebun Tebu;
   3. Kecamatan Gedung Surian;
   4. Kecamatan Air Hitam
   5. Kecamatan Way Tenong;
   6. Kecamatan Sekincau; da
   7. Kecamatan Pagar Dewa
b. Di Kanto Kecamatan Suoh meliputi:
   1. Kecamatan Suoh; dan
   2. Kecamatan Bandar Negeri Suoh.
c. Di Kantor Kecamatan Pesisir Tengah meliputi :
   1. Kecamatan Way Krui;
   2. Kecamatan Pesisir Tengah;
   3. Kecamatan Krui Selatan;
   4. Kecamatan Pesisir Selatan; dan
   5. Kecamatan Karya Penggawa.
d. Di Kantor Kecamatan Pesisir Utara meliputi :
   1. Kecamatan Pesisir Utara
   2. Kecamatan Lemong
e. Di Kantor Kecamatan Bengkunat meliputi :

1. Kecamatan Ngambur;
2. Kecamatan Bengkunat; dan
3. Kecamatan Bengkunat Belimbing.

f. Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil meliputi :
g. Kecamatan Balik Bukit;
h. Kecamatan Sukau;
i. Kecamatan Lumbok Seminung;
j. Kecamatan Batu Brak;
k. Kecamatan Belalau dan
l. Kecamatan Batu Ketulis

Pasal 17

Camat yang berada diwilayah pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada pasal 16 betanggung jawab untuk pelaksanaan Administrasi Kependudukan, menjaga akurasi dan validasi data kependudukan.

Pasal 18

Selain pelayanan di tempat-tempat sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 15 dan Pasal 16 akan diberikan pelayanan keliling yang tempat pelayanannya akan diatur lebih lanjut oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

BAB VII
SARANA DAN PRASARANA

Pasal 19

Penyelenggara wajib mengelola sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik secara efesien,efektif, transparan dan akuntabel serta berkesinambungan.

Pasal 20

(1) Sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik dilarang dipergunakan untuk kegiatan yang tidak sesuai dengan peruntukannya.
(2) Pengalihan dan/atau pengubahan fungsi peruntukan setiap sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik dilaksanakan berdasaarkan ketentuan/ peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 21

Penyelenggara pelayanan publik yang bermaksud mengubah atau memperbaiki sarana dan prasarana ----------
---

Pasal 22

Penyelenggara pelayanan publik wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat , lanjut usia, wanita hamil, dan balita.

BAB IX
KERJASAMA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 23

(1) Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan kerjasama antara penyelenggaraan pelayanan publik.
(2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada :
    a. Lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tersebut tidak dapat dilakukan sendiri oleh penyelenggara pelayanan publik; dan
    b. Ketidakmampuan sumber daya manusia dan/atau ketidaklengkapan sarana tambahan bagi masyarakat.

BAB X
PENGAWASAN

Pasal 25

(1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Pengawas intern dan Pengawas Ekstern.
(2) Pengawasan intern penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
    a. Pengawasan oleh atasan langsung (pengawasan melekat) sesuai ketentuan/peraturan Perundang-undangan yang berlaku; dan
    b. Pengawasan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai ketentuan/peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
(3) Pengawasan Ekstern penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
    a. Pengawasan oleh lembaga cmbudsman dan/atau dengan sebutan lain yang memiliki fungsi dan kewenangan pengawasan sesuai keetentuan/peraturan Perundang-undangan;
    b. Pengawasan yang dilakukan masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tertentu penyimpangan dan kelemaha dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB XI
PENGADUAN

Pasal 26

(1) Pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh perseorangan, kelompok masyarakat, lembaga swadaya masyarakat dan/atau Ombudsman.

(2) Pengawasan masyarakat oleh perseorangan, kelompok masyarakat, lembaga swadaya masyarakat dilakukan melalui pemberian informasi mengenai pelanggaran terhadap peratuan peraturan mengenai pelayanan publik.

Pasal 27

(1) Masyarakat berhak menyampaikan keluhan atau pengaduan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik.
(2) Penyelenggara wajib menyiapkan sarana dan prasarana yang layak dalam pelaksanaan pengelolaan keluhan dan pengaduan.
(3) Penyelenggara wajib mengelola setiap keluhan dan pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 28

(1) Penyelenggara wajib menyusun tata cara pengelolaan pengaduan dari masyarakat dengan mengedepankan prinsip penyelesaian yang cepat, tepat dan tuntas.
(2) Tata cara pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dapat disampaikan langsung kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil .

Pasal 29

(1) Penyelenggara wajib menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur pengajuan pengaduan.
(2) Penyelenggara wajib melaporkan tindak lanjut pengelolaan pengaduan kepada Bupati.

BAB XII
PENILAIAN KINERJA

Pasal 30

(1) Setiap penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodic.
(2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan survey Indeks Kebiasaan Masyarakat.

BAB XIII
PENYELESAIAN SENGKETA

Pasal 31

Masyarakat dapat menggugat atau menuntut penyelenggara atau aparat melalui Peradilan Tata Usaha Negara dalam hal :

a. Tidak melaksanakan peraturan dibidang pelayanan publik atau tidak memberikan pelayanan yang semestinya;
b. Melalaikan atau melanggar kewajiban sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati ini; dan
c. Menyelenggarakan dan/atau melampaui kewenangan yang dimiliki.

Pasal 32

(1) Dalam hal pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan/atau aparat menimbulkan kerugian perdata atau melawan hokum, gugatan diajukan melalui Peradilan Umum.
(2) Dalam hal pelayanan publik yang diberikan penyelenggara dan/atau Aparat mengandung unsur perbuatan pidana umum, tuntutan diajukan melalui Peradilan Umum.

Pasal 33

Masyarakat yang melapor atau menggugat Penyelenggara ke pengadilan termasuk saksi-saksi yang berkaitan dengan keluhan pelapor dijamin hak-haknya oleh ketentuan/peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

BAB XIV
KETENTUAN SANKSI

Pasal 34

(1) Penyelenggara yang melanggar kewajiban sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 dikenakan sanksi administrasi berupa :
    a. Pemberian peringatan; dan
    b. Pengenaan denda.
(2) Aparat yang melanggar kewajiban sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 dikenakan sanksi administrasi berdasarkan ketentuan/peraturan Perundang-undangan di bidang Kepegawaian.

Pasal 35

(1) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34, dilakukan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan/peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
(2) Penyelenggara atau Aparat yang telah dikenakan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 Ayat (1) dan Ayat (2) dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke Lembaga Peradilan bila memenuhi ketentuan dalam Pasal 26 dan Pasal 30.