

QANUN ACEH
NOMOR 8 TAHUN 2008

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DENGAN RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

GUBERNUR NANGGROE ACEH DARUSSALAM,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Aceh sebagai penyelenggara utama pelayanan publik, sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan demokratis, perlu melayani kebutuhan publik dengan cara yang sebaik-baiknya;
- b. bahwa memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring perkembangan harapan publik dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik di Aceh maka perlu ditetapkan standard dan kriteria dari penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- d. bahwa sebagai upaya mempertegas hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat penerima layanan publik merupakan perwujudan dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu pengaturan norma-norma hukum untuk memberikan perlindungan atas hak-hak publik dalam mendapatkan pelayanan;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu membentuk Qanun Aceh tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Atjeh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1103);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 jo Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1986 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3344);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
6. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
7. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Keistimewaan Propinsi Daerah Istimewa Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3893);
8. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
9. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437);
10. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah diubah kedua kali dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4844);
11. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4633);
12. 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);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peranserta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4502);

16. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4503);
17. Qanun Nomor 3 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pembentukan Qanun (Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2007 Nomor 03 Tambahan Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2007 Nomor 03);

Dengan Persetujuan Bersama

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT ACEH
dan
GUBERNUR NANGGROE ACEH DARUSSALAM**

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : QANUN ACEH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Qanun ini yang dimaksud dengan :

1. Aceh adalah Daerah Provinsi yang merupakan kesatuan masyarakat hukum yang bersifat istimewa dan diberi kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang dipimpin oleh seorang Gubernur.
2. Kabupaten/Kota adalah bagian dari daerah Provinsi sebagai suatu kesatuan masyarakat hukum yang diberi kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang dipimpin oleh seorang Bupati/Walikota.
3. Pemerintahan Aceh adalah pemerintahan daerah provinsi dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyelenggarakan urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Aceh dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Aceh sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing.
4. Pemerintah Kabupaten/Kota adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten/kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing-masing;
5. Pemerintah Daerah Aceh yang selanjutnya disebut Pemerintah Aceh adalah unsur penyelenggara pemerintah Aceh yang terdiri dari atas Gubernur dan perangkat daerah Aceh.
6. Gubernur adalah Kepala Pemerintah Aceh yang dipilih melalui suatu proses demokrasi yang dilakukan berdasarkan asas langsung, umum, bebas, rahasia, jujur dan adil.
7. Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut Pemerintah Kabupaten/Kota adalah unsur penyelenggara pemerintahan daerah kabupaten/kota yang terdiri atas Bupati/Walikota dan perangkat daerah kabupaten/kota.

8. Bupati/Walikota adalah kepala pemerintahan daerah kabupaten/kota yang dipilih melalui proses demokrasi yang dilakukan berdasarkan asas langsung, umum, bebas, rahasia, jujur dan adil.
9. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut Dewan Perwakilan Rakyat Aceh (DPRA) adalah unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Aceh yang anggotanya dipilih melalui pemilihan umum.
10. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten/Kota (DPRK) adalah unsur penyelenggara Pemerintahan daerah kabupaten/kota yang anggotanya dipilih melalui pemilihan umum.
11. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
12. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah Semua Satuan Kerja Pemerintah Aceh, Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten/Kota, penyelenggara tugas pembantuan, dan penyelenggara pelayanan publik lainnya yang melayani masyarakat di Aceh.
13. Aparat penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut aparat adalah para pejabat, pegawai dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik dengan kewenangan, kewajiban dan tanggung jawab masing-masing.
14. Masyarakat adalah seluruh pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat dari pelayanan baik orang perseorangan, kelompok orang, atau badan hukum.
15. Penerima pelayanan publik adalah orang perseorangan dan/atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
16. Standar pelayanan minimum adalah spesifikasi teknis tentang tolok ukur layanan minimum yang wajib diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
17. Indeks kepuasan masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
18. Pertanggungjawaban pelayanan publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada Gubernur, Bupati/Walikota, DPRA/DPRK dan masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
19. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis dari penyelenggara berisi komitmen penyelenggara untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan serta diumumkan dan/atau dipublikasikan.
20. Pengaduan adalah laporan dari masyarakat dan penerima pelayanan publik baik secara lisan dan/atau tertulis yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
21. Sengketa pelayanan publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
22. Sistem Informasi adalah mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam bentuk lisan, tulisan, simbol maupun dokumen elektronik tentang segala hal yang mudah dimengerti terkait dengan penyelenggaraan pelayanan yang dikelolanya.

BAB II

ASAS, TUJUAN, FUNGSI DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik.
- (2) Asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. keislaman;
 - b. keadilan;
 - c. kemanusiaan;
 - d. tertib penyelenggaraan pemerintahan;
 - e. kepastian hukum;
 - f. proporsionalitas;
 - g. kesetaraan;
 - h. keterbukaan;
 - i. partisipatif;
 - j. akuntabilitas;
 - k. kepentingan umum;
 - l. profesionalitas;
 - m. kesamaan hak;
 - n. keseimbangan hak dan kewajiban;
 - o. efesiensi;
 - p. efektifitas;
 - q. berkesinambungan; dan
 - r. sensitifitas gender.

Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. terwujudnya kepastian hak, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Aceh;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Aceh;
- c. terwujudnya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara cepat, mudah dan maksimal; dan
- d. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai tugas dan fungsi sekurang-kurangnya:

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan;
- c. pengelolaan informasi, dokumentasi; dan
- d. pengawasan internal.