

LAMPIRAN II:

**RANCANGAN
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR.....TAHUN.....**

**TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang:
- a. bahwa kewajiban negara melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik merupakan amanat Undang-Undang Dasar 1945;
 - b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah merupakan kegiatan yang senantiasa dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
 - c. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk, serta pemerintah sebagai perwujudan negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu didasarkan pada norma-norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
 - d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah, maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;
 - e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, c dan d, perlu ditetapkan Undang-Undang tentang Pelayanan publik.

- Mengingat:
1. Pasal 5 ayat (1), Pasal 20, Pasal 33 ayat (3) dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 sebagaimana telah diubah dan ditambah.
 2. Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 125

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
dan
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: UNDANG-UNDANG TENTANG PELAYANAN PUBLIK

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah penyelenggara negara, penyelenggara ekonomi negara dan korporasi penyelenggara pelayanan publik, serta lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah.
3. Aparat Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Aparat adalah para pejabat, pegawai, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi Penyelenggara.
4. Masyarakat adalah seluruh pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat dari pelayanan baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, orang-perorangan, maupun badan hukum.
5. Standar pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari Penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas

6. Maklumat pelayan adalah pernyataan tertulis dari Penyelenggara berisi janji-janji Penyelenggara untuk menjamin bahwa pelayan yang diberikan sesuai dengan standar pelayan serta dipublikasikan secara luas.
7. Sistem informasi adalah mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya baik dalam bentuk lisan, tulisan maupun dokumen elektronis tentang segala hal yang terkait dengan penyelenggaraan pelayan yang dikelolanya.

BAB II

ASAS DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan pelayan publik dilaksanakan sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayan publik dan tujuan undang-undang ini.
- (2) Asas penyelenggaraan pelayan publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), meliputi:
 - a. kepastian hukum;
 - b. keterbukaan;
 - c. partisipatif;
 - d. akuntabilitas;
 - e. kepentingan umum;
 - f. profesionalisme;
 - g. kesamaan hak;
 - h. keseimbangan hak dan kewajiban.

Pasal 3

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayan publik meliputi pelayan yang dilakukan oleh penyelenggara negara, penyelenggara ekonomi negara dan korporasi penyelenggara pelayan publik, serta lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah.

BAB III

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Organisasi Penyelenggara

Pasal 4

Organisasi Penyelenggara dibentuk secara efisien dan efektif agar mampu menyelenggarakan tugas dan fungsi pelayan publik dengan baik.

Pasal 5

Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud Pasal 4 mempunyai fungsi sekurang-kurangnya, meliputi:

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

Pasal 6

- (1) Dalam rangka efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik terhadap pemberian pelayanan yang meliputi berbagai jenis pelayanan dapat dilakukan melalui pelayanan terpadu.
- (2) Untuk pemberian pelayanan pada satu tempat, meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses, dan dilayani melalui beberapa pintu, diselenggarakan melalui pelayanan terpadu satu atap.
- (3) Untuk pemberian pelayanan pada satu tempat dan meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses, diselenggarakan melalui pelayanan terpadu satu pintu.

Bagian Kedua

Larangan dan Kewajiban Aparat

Pasal 7

- (1) Aparat dilarang merangkap sebagai pengurus organisasi, baik organisasi usaha, maupun organisasi politik yang secara langsung terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang bersangkutan, kecuali ditentukan lain oleh suatu Undang-Undang.
- (2) Aparat yang merangkap jabatan sebagai pengurus organisasi baik organisasi usaha, maupun organisasi politik yang tidak dikecualikan oleh suatu Undang-Undang sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat diberhentikan dari jabatan dan atau diberhentikan status kepegawaiannya.

Pasal 8

Aparat dilarang meninggalkan tugas dan kewajiban berkenaan dengan posisi atau jabatannya, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai dengan hukum yang berlaku.

Pasal 9

Aparat wajib memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatannya.

Pasal 10

Aparat wajib memenuhi panggilan 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 peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga

Pengelolaan Sumber Daya Aparatur

Pasal 11

Penyelenggara wajib menyelenggarakan rekrutmen dan promosi aparatnya secara transparan, tidak diskriminatif dan adil, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib mengadakan evaluasi kinerja aparatur pelayanan publik di lingkungan organisasinya secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Penyelenggara wajib menyempurnakan struktur organisasi, sumber daya aparatur dan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud ayat (1).
- (3) Hasil evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan penyempurnaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) wajib dilaporkan kepada Menteri yang bertanggungjawab di bidang pendayagunaan aparatur negara.
- (4) Evaluasi kinerja aparatur dan penyempurnaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan (2) dilakukan berdasarkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tersebut dalam Pasal 2, serta indikator yang jelas dan terukur sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Keempat

Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 13

- (1) Atas permintaan Penyelenggara lain, Penyelenggara dapat memberi bantuan kedinasan untuk suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang memiliki keterkaitan dengan pelayanan yang diberikannya.
- (2) Pemberian bantuan kedinasan sebagaimana yang dimaksud ayat (1) harus didasarkan pada :
 - a. lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tersebut yang tidak dapat dilakukan sendiri oleh Penyelenggara;
 - b. ketidakmampuan sumber daya manusia Penyelenggara, dan atau
 - c. ketidaklengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki Penyelenggara.

Bagian Kelima
Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain
Pasal 14

- (1) Penyelenggara dapat menyerahkan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dalam bentuk perjanjian kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik, sepanjang tidak menghilangkan tanggung jawab orisinilnya.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud ayat (1) berbadan hukum Indonesia dan berdomisili di Indonesia yang kepemilikannya seratus persen dipegang oleh warga negara atau badan hukum Indonesia.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud ayat (1) tidak boleh menimbulkan beban tambahan bagi masyarakat.

BAB IV
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
Bagian Kesatu
Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Pasal 15

Penyelenggara wajib menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik :

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian dan tepat waktu;
- d. akurasi;
- e. tidak diskriminatif
- f. bertanggung jawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;

- i. kejujuran;
- j. kecermatan;
- k. kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; dan
- l. keamanan dan kenyamanan.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan
Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dengan memperhatikan lingkungan, kepentingan dan masukan dari masyarakat dan pihak terkait.
- (2) Penyelenggara wajib menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1).

Pasal 17

Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. prosedur pelayanan;
- d. waktu penyelesaian;
- e. biaya pelayanan ;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana dan prasarana;
- h. kompetensi petugas pemberi pelayanan;
- i. pengawasan intern;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan
- k. jaminan pelayanan.

Bagian Ketiga
Maklumat Pelayanan
Pasal 18

Penyelenggara wajib menyusun maklumat pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dan dipublikasikan secara jelas.

Bagian Keempat
Sistem Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 19

- (1) Penyelenggara mengelola sistem informasi secara efisien, efektif, dan mudah diakses.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. jenis pelayanan;
 - b. persyaratan dan prosedur pelayanan;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. mekanisme pemantauan kinerja;
 - f. penanganan keluhan;
 - g. pembiayaan; dan
 - h. penyajian statistik kinerja pelayanan.

Pasal 20

Dokumen, akta dan sejenisnya yang dipergunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat berupa produk elektronika atau hasil teknologi informasi, secara hukum dinyatakan sah berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima

Pengelolaan Sarana, Prasarana dan Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 21

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

Pasal 22

Dalam melakukan pengelolaan sebagaimana dimaksud Pasal 21, Penyelenggara melaksanakan inventarisasi sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik secara sistematis, transparan, lengkap dan akurat.

Pasal 23

Aparat bertanggungjawab dalam pelaksanaan, pemeliharaan dan atau penggantian sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik sesuai dengan standar kesehatan dan keamanan.

Pasal 24

- (1) Penyelenggara dilarang memberikan izin kepada pihak tertentu untuk menggunakan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik tersebut tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.
- (2) Pengalihan dan atau perubahan fungsi peruntukan setiap sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang sebelumnya menurut ketentuan peraturan perundang-undangan merupakan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik, dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 25

- (1) Penyelenggara yang bermaksud mengubah atau memperbaiki sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik, wajib memberikan pengumuman dan atau memasang tanda-tanda yang jelas di tempat yang mudah diketahui.
- (2) Bentuk dan isi pengumuman sebagaimana dimaksud ayat (1) sekurang-kurangnya memuat nama kegiatan, nama penanggungjawab, waktu kegiatan dan manfaat.

Bagian Keenam Pelayanan Khusus

Pasal 26

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

Pasal 27

Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan kelas-kelas tertentu sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan.

Bagian Ketujuh

Biaya Pelayanan Publik
Pasal 28

Biaya penyelenggaraan pelayanan publik yang menyangkut hak-hak sipil pada hakekatnya dibebankan kepada negara dengan tidak menutup kemungkinan ditetapkan pungutan biaya pelayanan kepada penerima layanan.

Pasal 29

Biaya pelayanan sebagaimana dimaksud Pasal 28 ditetapkan oleh Penyelenggara berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 30

Biaya pelayanan ditetapkan oleh Aparat yang berwenang dengan memperhatikan dan mempertimbangkan hal sebagai berikut:

- a. tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
- b. nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa;
- c. rincian biaya yang jelas dan transparan ;
- d. prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 31

Penyelenggara dilarang melaksanakan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan pembiayaan atau mata anggaran yang disediakan khusus untuk itu.

Bagian Kedelapan
Perilaku Aparat dalam Penyampaian Layanan
Pasal 32

Aparat dalam menyelenggarakan pelayanan publik berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. peduli, telaten, teliti, dan cermat;
- c. hormat, ramah, dan tidak melecehkan;
- d. bersikap tegas dan handal serta tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut;
- e. bersikap independen;
- f. tidak memberikan proses yang berbelit-belit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai dan integritas serta reputasi Penyelenggara demi menjaga kehormatan institusi Penyelenggara di setiap waktu dan tempat;

- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang menurut peraturan perundang-undangan wajib dirahasiakan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana pelayanan;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepentingan umum dan
- o. profesional dan tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kesembilan
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Pasal 33

- (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 sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - b. pengawasan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan ekstern penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh Ombudsman yang memiliki fungsi dan kewenangan pengawasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - b. pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kesepuluh
Pengelolaan Pengaduan
Pasal 34

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara dan atau Ombudsman.
- (2) Penyelenggara wajib menyiapkan sarana dan prasarana yang layak dalam pelaksanaan pengelolaan keluhan dan pengaduan.

- (3) Berdasarkan keluhan atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) Ombudsman menyusun rekomendasi tindak lanjut.
- (4) Penyelenggara wajib mengelola setiap keluhan dan pengaduan baik yang berasal dari penerima pelayanan maupun rekomendasi dari Ombudsman.

Pasal 35

- (1) Penyelenggara wajib menyusun tata cara pengelolaan keluhan dan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan prinsip penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Tata cara pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - b. penentuan pejabat yang mengelola pengaduan;
 - c. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - d. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan Aparat;
 - e. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - f. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak-pihak terkait;
 - g. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan; dan
 - h. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan.

Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur pengajuan pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib melaporkan tindak lanjut dari pengelolaan pengaduan pada akhir tahun kepada Menteri yang bertanggungjawab dibidang pendayagunaan aparatur negara.

Bagian Kesebelas

Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 37

- (1) Setiap Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui survai indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

BAB V
PERAN SERTA MASYARAKAT
Bagian Kesatu
Umum
Pasal 38

- (1) Dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan peran serta masyarakat.
- (2) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan kewajiban dan pengawasan masyarakat.

Bagian Kedua
Pengawasan Masyarakat
Pasal 39

- (1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh perseorangan, masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, dan atau Ombudsman.
- (2) Pengawasan oleh perseorangan, masyarakat atau lembaga swadaya masyarakat dilakukan melalui pemberian informasi mengenai pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik kepada pimpinan Penyelenggara, aparat pengawas fungsional, instansi terkait dan atau Ombudsman.
- (3) Pengawasan oleh Ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan melaporkan pelanggaran peraturan perundang-undangan, kepada pimpinan Penyelenggara dan atau institusi penegak hukum, untuk ditindaklanjuti.

BAB VI
PENYELESAIAN SENGKETA PELAYANAN PUBLIK
Pasal 40

- (1) Masyarakat dapat menggugat atau menuntut Penyelenggara atau Aparat melalui Peradilan Tata Usaha Negara dalam hal sebagai berikut:
 - a. tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik atau tidak memberikan pelayanan yang semestinya menurut standar pelayanan;
 - b. melalaikan atau melanggar kewajiban dan atau larangan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini; dan
 - c. menyalahgunakan dan atau melampaui kewenangan yang dimiliki oleh Aparat.
- (2) Gugatan atau tuntutan masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1), dilakukan oleh:
 - a. perseorangan atau badan hukum yang bersangkutan;
 - b. masyarakat yang terdiri dari para penerima jasa yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. lembaga swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum dan dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikan organisasi adalah untuk melindungi kepentingan masyarakat di bidang pelayanan publik.

Pasal 41

- (1) Penyelenggara dapat menjadi subyek hukum yang diwakili oleh pejabat yang bertanggungjawab di dalam organisasi Penyelenggara.
- (2) Penuntutan dilakukan terhadap Aparat yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan atau Aparat yang terlibat langsung, baik secara sendiri atau bersama-sama.

Pasal 42

- (1) Dalam hal pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan atau Aparat menimbulkan kerugian perdata atau bersifat melawan hukum, gugatan diajukan melalui Peradilan Umum.
- (2) Dalam hal pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan atau Aparat mengandung unsur perbuatan pidana, tuntutan diajukan melalui Peradilan Umum.

Pasal 43

Masyarakat yang melapor kepada Ombudsman atau menggugat Penyelenggara ke Pengadilan termasuk saksi-saksi yang berkaitan dengan

keluhan pelapor dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VII
KETENTUAN SANKSI
Pasal 44

- (1) Penyelenggara yang melanggar kewajiban dan atau larangan yang diatur dalam Undang-Undang ini dikenakan sanksi administratif berupa:
 - a. pemberian peringatan;
 - b. pembayaran ganti rugi; dan atau
 - c. pengenaan denda.
- (2) Aparat yang melanggar kewajiban dan atau larangan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini dikenakan sanksi administratif berupa:
 - a. pemberian peringatan;
 - b. pengurangan gaji dalam waktu tertentu;
 - c. pembayaran ganti rugi;
 - d. penundaan atau penurunan pangkat atau golongan;
 - e. pembebasan tugas dari jabatan dalam waktu tertentu;
 - f. pemberhentian dengan hormat; atau
 - g. pemberhentian dengan tidak hormat.

Pasal 45

- (1) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud Pasal 44, dilakukan oleh atasan Aparat atau pejabat dari Penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan pelayanan publik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Penyelenggara atau Aparat yang telah dikenakan sanksi administratif sebagaimana dimaksud Pasal 44 ayat (1) dan ayat (2) dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke Lembaga Peradilan Umum bila memenuhi ketentuan Pasal 42.

BAB VIII

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 46

Penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini harus dipenuhi selambat-lambatnya 2 (dua) tahun sejak Undang-Undang ini berlaku.

BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 47

Undang-Undang ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-Undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta

Pada tanggal.....

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

SUSILO BAMBANG YUDHOYONO

Diundangkan di Jakarta

Pada tanggal

SEKRETARIS NEGARA

REPUBLIK INDONESIA

ttt

YUSRIL IHZA MAHENDRA

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN..... NOMOR