



BUPATI BANGGAI
PROVINSI SULAWESI TENGAH

PERATURAN BUPATI BANGGAI
NOMOR 54 TAHUN 2023

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANGGAI,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik, serta untuk memberikan perlindungan bagi Masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjamin pelayanan berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
 - b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, memiliki batasan dan hubungan, serta mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi Masyarakat;
 - c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara Masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara

Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6858);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Banggai baik yang berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perangkat Daerah dan BUMD yang membawahi pelaksana Pelayanan Publik.
4. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
5. Penanggung Jawab Pelayanan Publik adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk.
6. 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 maupun Tulisan Latin, tulisan dalam huruf *Braille*, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
7. Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SIPPN adalah layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis website dan dapat diakses oleh Masyarakat dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIPPN merupakan informasi yang

disediakan dan diperbaharui langsung oleh administrator SIPPN di lingkungan, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD ke dalam aplikasi SIPPN.

8. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan Perangkat Daerah dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi Perangkat Daerah dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, sebagai orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Forum Konsultasi Publik yang selanjutnya disingkat FKP adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik. Dengan pelaksanaan FKP dimaksud, dapat membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel.
11. Standar Pelayanan yang disingkat SP adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.
12. Maklumat Pelayanan yang disingkat MP adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
13. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mempertanggungjawabkan kepada Masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawab secara periodik.
14. Survei Kepuasan Masyarakat yang disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat Masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Penyelenggara Pelayanan Publik menggunakan indikator dan teknik survei sesuai kebutuhan.
15. Pengaduan adalah Penyampaian keluhan dan/atau pemberitahuan yang disampaikan oleh penerima pelayanan kepada pengelola pengaduan pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
16. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
17. Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis Pelayanan Publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi Masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

18. Replikasi Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut replikasi inovasi adalah proses keputusan untuk melakukan transfer pengetahuan dalam implementasi gagasan atau ide baru dari praktik baik inovasi, baik sebagian maupun secara keseluruhan.
19. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi adalah pejabat yang bertanggung jawab dibidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/ atau pelayanan informasi di badan publik.
20. Daerah adalah Kabupaten Banggai.
21. Pemerintah Daerah adalah Bupati Banggai sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
22. Bupati adalah Bupati Banggai.
23. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Banggai.
24. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

Pasal 2

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik pemerintah daerah:

- a. mewujudkan hubungan dan batasan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait serta mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; dan
- b. mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi Masyarakat penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 3

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.

Pasal 4

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf a meliputi pengadaan/penyediaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh, penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.
- (2) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf b meliputi penyediaan jasa publik oleh penyelenggara

yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf c meliputi tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda.

BAB II

PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB, PENYELENGGARA DAN PELAKSANA

Bagian Kesatu

Pembina

Pasal 5

- (1) Pembina Penyelenggaraan Pelayanan Publik yakni Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Penanggung Jawab.

Bagian Kedua

Penanggung jawab

Pasal 6

- (1) Penanggung jawab Penyelenggara Pelayanan Publik yakni Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. menyusun kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan Pelayanan Publik;
 - c. melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - d. melaporkan kepada pembina terkait hasil penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga

Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 7

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Daerah dan BUMD.
- (2) Perangkat Daerah dan BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan kewenangannya;

- b. mengkoordinasikan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik pada setiap Perangkat Daerah;
- c. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik;
- d. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pengaduan pada setiap unit Pelayanan Publik;
- f. menanggapi dan mengelola Pengaduan Masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- h. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Bagian Keempat

Pelaksana

Pasal 8

- (1) Pelaksana mempunyai tugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.
- (2) Pelaksana dalam melaksanakan Pelayanan Publik harus menjunjung tinggi perilaku dan etika pelayanan.
- (3) Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebagai berikut:
 - a. adil dan tidak diskriminatif;
 - b. cermat;
 - c. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
 - d. profesional;
 - e. tidak mempersulit;
 - f. merahasiakan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - g. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
 - h. memberikan informasi yang benar dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan Masyarakat;
 - i. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; dan
 - j. tidak menyimpang dari prosedur.
- (4) Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan etika pelaksana yang menjunjung tinggi nilai-nilai Kepatutan.

BAB III
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 9

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun SP sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Penyusunan SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan, kemampuan penyelenggara, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (3) SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (4) Setiap penyelenggara Pelayanan Publik harus berpedoman pada SP sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Komponen SP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri dari:
 - a. komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service Delivery*) meliputi:
 1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 3. jangka waktu penyelesaian;
 4. biaya, tarif dan rinciannya;
 5. produk pelayanan; dan
 6. penanganan, pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.
 - b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
 1. dasar hukum;
 2. sarana dan prasarana;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan;
 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 8. evaluasi Kinerja pelaksana.
- (6) Format penyusunan SP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran huruf A yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua
Prosedur Pelayanan

Pasal 10

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan prosedur Pelayanan dengan memperhatikan SP yang telah ditetapkan.

- (2) Prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga Maklumat Pelayanan

Pasal 11

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan MP yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan serta dipublikasikan secara jelas dan mudah diakses oleh Masyarakat.
- (2) Format MP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran huruf B yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keempat Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 12

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik harus diselenggarakan Sistem Informasi.
- (2) Sistem Informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelola oleh petugas pengelola informasi publik atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.
- (3) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari penyelenggara dan informasi publik lainnya sebagaimana peraturan, perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Penyelenggara mengelola sistem informasi baik berupa sistem informasi elektronik maupun non elektronik minimal memuat:
- a. profil penyelenggara yang meliputi nama Perangkat Daerah, pelaksana, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos elektronik (*email*);
 - b. profil pelaksana yang meliputi pelaksana yang bertanggung jawab, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-elektronik (*email*);
 - c. standar pelayanan yang berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi SP tersebut;
 - d. MP yang berisi informasi lengkap pernyataan kesanggupan Penyelenggara;
 - e. pengelolaan pengaduan yang berisi informasi lengkap proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian Pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja yang berisi informasi hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh

pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran Kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

- (5) Penyediaan informasi harus dapat diakses oleh Masyarakat secara mudah, cepat dan murah.
- (6) SIPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diintegrasikan dengan sistem informasi dan dokumentasi pada setiap Perangkat Daerah.

Bagian Kelima

Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN)

Pasal 13

- (1) Dalam rangka menjamin keakuratan Informasi Pelayanan Publik dan memberikan aksesibilitas kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh pelayanan publik secara satu pintu dalam sistem dibutuhkan Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik secara Nasional (SIPPN).
- (2) Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB dan Administrator Pengelolaan Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Admin untuk mengelola dan melakukan pembaharuan informasi pelayanan publik
- (3) Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis website dan dapat diakses oleh Masyarakat dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel sebagaimana peraturan, perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Informasi pelayanan publik yang disediakan dalam SIPPN meliputi :
 - A. Penyediaan Informasi Pelayanan Publik
 - a. Profil Penyelenggara yang terdiri dari Nama penyelenggara, jenis penyelenggara, jenis layanan, alamat penyelenggara, nomor telepon, email dan jumlah pelaksana
 - b. Profil pelaksana yang terdiri dari nama pejabat, jabatan, kompetensi pelaksanaan, nomor telepon dan foto
 - c. Standar pelayanan yang terdiri dari Produk layanan, persyaratan, mekanisme atau prosedur, waktu pelayanan, biaya dan pengelolaan pengaduan
 - d. Maklumat pelayanan berisi komitmen atau janji penyelenggara untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas
 - e. Penilaian kinerja berisi Dokumen hasil kegiatan program kerja instansi pemerintah yang memiliki unit pelayanan
 - B. Penyediaan Berita

Penyelenggara wajib menyediakan informasi dalam bentuk pemberitaan mengenai kejadian aktual yang berkaitan dengan pelayanan publik dan dikemas secara menarik.

Bagian Keenam
Sarana dan Prasarana Pelayanan

Pasal 14

- (1) Penyelenggara menyediakan sarana dan prasarana Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggara melakukan pengadaan sarana dan/atau prasarana guna penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan kebutuhan prioritas sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan sesuai kemampuan Pemerintah Daerah.
- (3) Penyelenggara memberikan laporan kepada Penanggung Jawab mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan SP.

Pasal 15

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik yang mengakibatkan sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik tidak berfungsi atau tidak sesuai lagi dengan peruntukannya.

Pasal 16

Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka, dan dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan Pelayanan Publik.

Bagian Ketujuh
Pelayanan Khusus

Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada penyandang cacat dan Masyarakat berkebutuhan khusus.
- (2) Sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

BAB IV
PENGADUAN DAN PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan

Pasal 18

- (1) Penyelenggara wajib membentuk Unit Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Unit Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menyediakan sarana pengaduan, yang paling sedikit terdiri dari:
 - a. nomor telepon;
 - b. pesan layanan singkat (*short message service*);
 - c. website;
 - d. email; dan
 - e. kotak pengaduan.
- (3) Unit Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terintegrasi dengan unit pengelola informasi publik.

Bagian Kedua
Pengaduan

Pasal 19

- (1) Pengaduan Pelayanan Publik disampaikan kepada Unit Pengaduan Pelayanan Publik melalui surat, telepon, pesan layanan singkat, email, dan sarana lainnya atau datang langsung ke unit Pengaduan.
- (2) Dalam menyelesaikan Pengaduan Masyarakat, Unit Pengaduan Pelayanan Publik harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
 - a. prioritas penyelesaian Pengaduan;
 - b. penentuan pejabat yang menyelesaikan Pengaduan;
 - c. prosedur penyelesaian Pengaduan;
 - d. rekomendasi penyelesaian Pengaduan;
 - e. pemantauan dan evaluasi penyelesaian Pengaduan;
 - f. pelaporan proses dan hasil penyelesaian Pengaduan kepada pimpinan; dan
 - g. penyampaian hasil penyelesaian Pengaduan.

Bagian Ketiga
Penanganan Pengaduan
Paragraf 1
Umum

Pasal 20

- (1) Penanganan Pengaduan dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan atau unit teknis penyelenggara pelayanan.
- (2) Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
 - a. pencatatan;
 - b. penelaahan;

- c. penyaluran;
- d. tanggapan/penanganan;
- e. pengarsipan; dan
- f. pemantauan dan evaluasi pengaduan.

Paragraf 2

Pencatatan

Pasal 21

- (1) Pencatatan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf a dilakukan oleh petugas layanan pengaduan.
- (2) Pencatatan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan formulir sebagaimana tercantum pada Lampiran huruf C Peraturan Bupati ini.
- (3) Pengguna layanan publik menerima tanda bukti pengaduan dari petugas pencatat sesuai dengan formulir sebagaimana tercantum pada Lampiran huruf D Peraturan Bupati ini.
- (4) Pengaduan yang alamatnya jelas, segera dijawab oleh unit Pengaduan secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak Surat Pengaduan diterima.

Paragraf 3

Penelaahan

Pasal 22

- (1) Penelaah informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf b dilakukan oleh petugas penelaah guna mengidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah penanganan selanjutnya.
- (2) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan:
 - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. menghubungkan materi Pengaduan dengan peraturan yang relevan;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang diterima;
 - d. menentukan apakah Pengaduan/yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan; dan
 - e. melengkapi data/informasi yang diperlukan.

Paragraf 4

Penyaluran

Pasal 23

- (1) Penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf c dilakukan terhadap pengaduan yang telah ditelaah oleh petugas penelaah kebijakan publik penyelenggara/unit

penyelenggara teknis pelayanan untuk mendapat tanggapan/klarifikasi.

- (2) Pengaduan yang secara substansial bukan menjadi kewenangan penyelenggara terkait untuk menyelesaikannya, Pengaduan tersebut akan disalurkan/diteruskan kepada pihak-pihak terkait yang berwenang untuk menangani.
- (3) Apabila terjadi kesalahan penyaluran dan/atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka penyelenggara/unit teknis penyelenggara pelayanan wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran kepada unit Pengaduan.
- (4) Dalam rangka melindungi pihak pelapor, petugas dapat merahasiakan kemungkinan dapat diketahuinya identitas pelapor dengan tidak mencatumkan identitas pelapor dalam penyaluran dan menutup identitas pelapor yang terdapat dalam surat Pengaduan.

Paragraf 5 Tanggapan/ Penanganan

Pasal 24

- (1) Tanggapan/penanganan pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf d diselesaikan melalui pembuktian lebih lanjut melalui klarifikasi, konfirmasi, audit atau prosedur lainnya yang dipandang perlu sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- (2) Tanggapan/penanganan dilakukan sebagai berikut:
 - a. meminta data/bukti dan penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak terkait dengan permasalahan Pengaduan;
 - b. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku;
 - c. memberikan tanggapan/penanganan sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan yang berlaku; dan
 - d. menyusun laporan penanganan Pengaduan.
- (3) Tanggapan/penanganan Pengaduan yang telah disusun oleh unit penyelenggara teknis pelayanan disalurkan/diteruskan kepada petugas pencatat untuk disampaikan kepada pengadu.
- (4) Mekanisme penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Paragraf 6 Pengarsipan

Pasal 25

- (1) Pengarsipan laporan penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf e disimpan pada tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah,

serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tatacara pengarsipan yang berlaku.

- (2) Arsip Pengaduan berkadar pengawasan dan bersifat rahasia agar disimpan dengan aman dan hati-hati.
- (3) Terhadap permintaan informasi tentang Pengaduan yang diajukan oleh Masyarakat dapat diberikan kecuali informasi yang dirahasiakan menurut peraturan perundang-undangan.

Paragraf 7 Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 26

- (1) Pemantauan dan Evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf f dilaksanakan secara berkala sekurang-kurangnya jumlah dan jenis Pengaduan yang diterima, penyebab Pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.
- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik

BAB V HUBUNGAN DAN KERJASAMA ANTAR PENYELENGGARA

Pasal 27

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar Penyelenggara yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.

Pasal 28

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik dapat melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian Pelayanan Publik.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk peningkatan Pelayanan Publik dan tidak boleh menambah beban bagi Masyarakat, memperpanjang waktu pelayanan serta mempersulit akses Pelayanan Publik.

BAB VI PERAN SERTA MASYARAKAT Bagian Kesatu Forum Konsultasi Publik

Pasal 29

- (1) FKP merupakan kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Publik/Masyarakat.
- (2) Pelaksanaan FKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dengan komunikasi dua arah, dimana Masyarakat dapat mengusulkan, memberikan masukan dan saran kepada penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang diterima selaku pengguna layanan.
- (3) Hasil penyelenggaraan FKP sebagaimana tercantum dalam ayat (1) dituangkan dalam bentuk Berita Acara Janji perbaikan pelayanan publik.

Bagian Kedua Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 30

- (1) SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan Masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan SKM secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (3) Survei SKM sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.
- (4) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

BAB VII EVALUASI DAN PELAPORAN

Bagian Kesatu Evaluasi

Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib melakukan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik secara berkala sekali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Evaluasi Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan hasil Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (4) Berdasarkan evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penanggung Jawab wajib melakukan penilaian Kinerja Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Penyelenggara.
- (5) Penilaian Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan secara berkala sekali dalam 1 (satu) tahun.

Bagian Kedua
Pelaporan

Pasal 32

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi tanggung jawabnya kepada Bupati selaku Pembina Pelayanan Publik melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Laporan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terintegrasi dengan laporan SP memuat hal sebagai berikut:
 - a. pendahuluan, yang memuat gambaran umum penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. rencana strategi, yang memuat gambaran singkat sasaran yang ingin dicapai oleh Penyelenggara Pelayanan Publik dalam bentuk strategi pelayanan;
 - c. penyelenggaraan Pelayanan Publik, memuat uraian tentang keberhasilan atau kegagalan, hambatan/kendala dan permasalahan yang dihadapi dalam melaksanakan standar Pelayanan Publik serta langkah antisipatif yang diambil;
 - d. akuntabilitas keuangan yang menyajikan alokasi dan realisasi anggaran;
 - e. penutup, memuat tentang kesimpulan dan saran; dan
 - f. lampiran, terdiri dari:
 1. standar dan MP;
 2. hasil SKM;
 3. hasil FKP;
 4. hasil pengelolaan pengaduan pelayanan; dan
 5. terbentuknya Inovasi Pelayanan Publik.
- (3) Laporan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan setiap 1 (satu) tahun sekali.

BAB VIII
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Kesatu
Pembinaan

Pasal 33

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan pada setiap penyelenggara sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengembangan sistem, pemberdayaan manusia dan jaringan kerja yang dilaksanakan melalui koordinasi antar Penyelenggara Pelayanan terkait serta evaluasi pelaksanaan pelayanan.

Bagian Kedua
Pengawasan

Pasal 34

- (1) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara internal dan eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
 - a. atasan langsung; dan
 - b. pengawas fungsional yaitu Inspektorat Daerah.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
 - a. Masyarakat, berupa laporan atau pengaduan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. ombudsman;
 - c. Pemerintah Pusat; dan
 - d. DPRD.

BAB IX
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 35

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, semua Penyelenggara yang:

- a. belum memiliki Standar Pelayanan, wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Bupati ini;
- b. telah memiliki Standar Pelayanan, wajib menyesuaikan dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati ini dan memberlakukan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Bupati ini;
- c. belum melaksanakan Forum Konsultasi Publik (FKP), segera melakukan FKP dengan melibatkan unsur Masyarakat;
- d. belum terintegrasi dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), wajib mengintegrasikan akun instansi masing-masing dalam pelaksanaan pelaporan dan pengaduan Masyarakat; dan
- e. memiliki Inovasi Pelayanan Publik wajib mengikutsertakan pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik baik ditingkat Nasional maupun Internasional.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 36

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya Dalam Berita Daerah Kabupaten Banggai.

Ditetapkan di Luwuk
pada tanggal 23 NOVEMBER 2023



Diundangkan di Luwuk
pada tanggal 23 NOVEMBER 2023



LAMPIRAN
 PERATURAN BUPATI BANGGAI
 NOMOR: 54
 TENTANG
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

A. STANDAR PELAYANAN

1. Standar Pelayanan (Service Delivery)

STANDAR PELAYANAN(diisi sesuai jenis pelayanan) (*)

1	Persyaratan;	
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur;	
3	Jangka waktu penyelesaian;	
4	Biaya, tarif dan rinciannya;	
5	Produk pelayanan;	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi.	

*) Unsur- unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

Nama

Pangkat

NIP

2. Standar Pelayanan (Manufacturing)

STANDAR PELAYANAN(diisi sesuai jenis pelayanan) (*)

1	Dasar Hukum;	
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas;	
3	Kompetensi Pelaksana;	
4	Pengawasan Internal;	
5	Jumlah Pelaksana;	
6	Jaminan Pelayanan;	
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	

*) Unsur- unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

Nama

Pangkat

NIP

B. MAKLUMAT PELAYANAN

Contoh MAKLUMAT PELAYANAN :

(KOP SURAT)

MAKLUMAT PELAYANAN

"DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN.

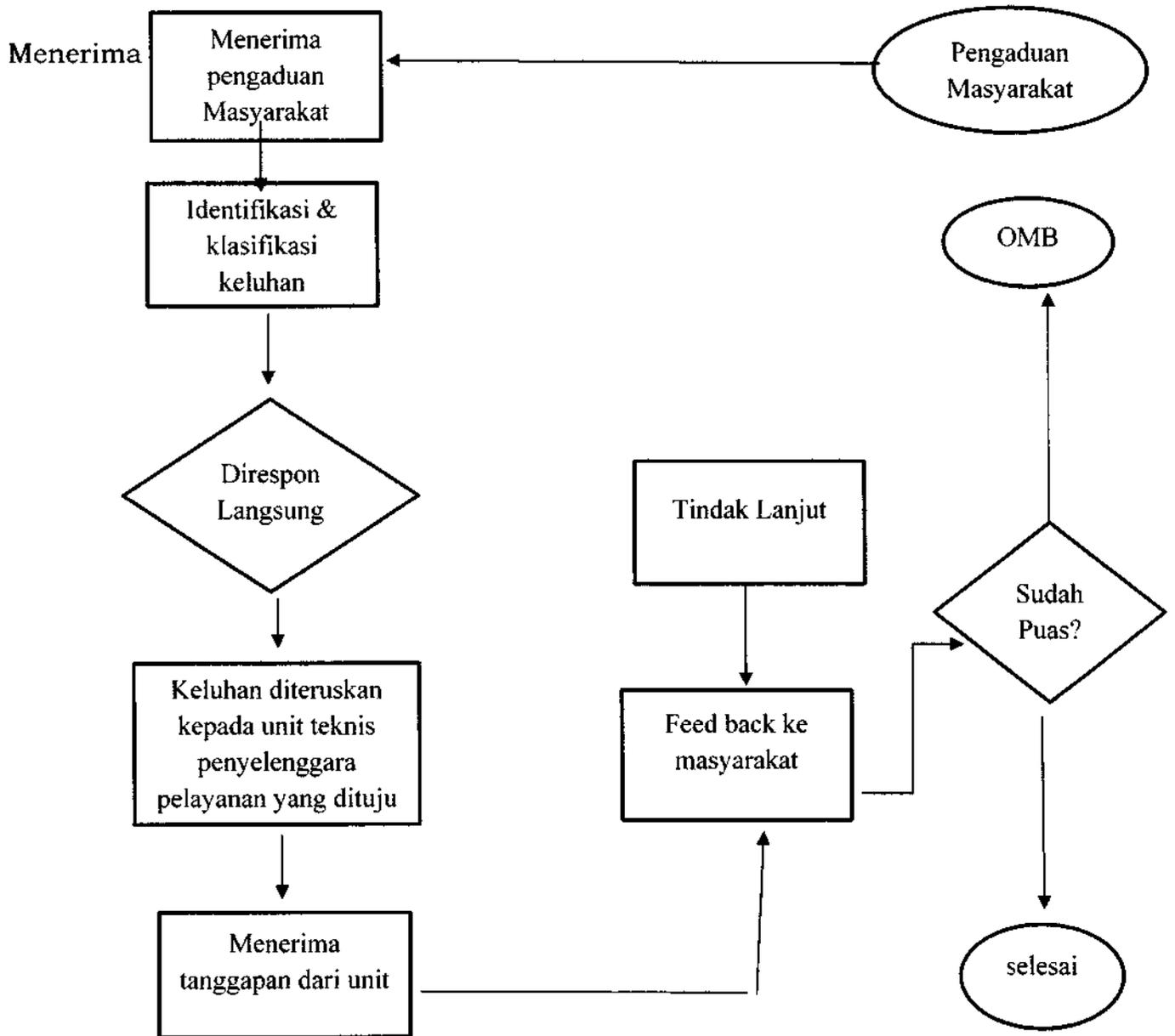
DAN APABILA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN KAMI, TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN KAMI AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN, DAN KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN KETENTUAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"

Luwuk,

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

C. MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. SECARA LANGSUNG (OFFLINE)



2. SECARA ONLINE (MELALUI SP4N-LAPOR!)

LAPOR!
LAYANAN ASPKASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

CARA MELAPOR YANG BAIK DAN BENAR

- 

Sampaikan laporan melalui situs www.lapor.go.id, SMS 1708, mobile apps, atau Twitter
- 

Uraikan pokok permasalahan secara jelas, lengkap, dan kronologis
- 

Sebutkan waktu dan tempat kejadian dalam laporan
- 

Gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar
- 

Lampirkanlah bukti pendukung apabila tersedia
- 

Sertakan tagar #LAPOR apabila mengadu via twitter

www.lapor.go.id | SMS 1708 | @lapor1708 | @lapor1708 | Layanan Asosiasi dan Pengaduan Online Rakyat

D. FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN

No. Pengaduan :

Tanggal Pengaduan :

Data Pelapor		
Nama	:	
Alamat	:	
Pekerjaan/ Jabatan	:	
No. Telp. Rumah/ Hp	:	
Data Terlapor		
Nama	:	
Alamat	:	
Pekerjaan/ Jabatan	:	
No. Telp. Rumah/ Hp	:	
Substansi Pengaduan		
Permasalahan yang di adukan	:	
Bukti Pendukung Pengaduan	:	
Harapan	:	

Luwuk.

Pelapor

Penerima

(.....)

(.....)

E. TANDA BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

TANDA BUKTI

PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Telah terima dari pengguna layanan publik :

Pemberitahuan pengaduan :

.....
.....
.....

Luwuk,, 20...

Yang Menerima

(.....)

Nama dan NIP

