



BUPATI SEMARANG

SALINAN

PERATURAN BUPATI SEMARANG

NOMOR 30 TAHUN 2013

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN SEMARANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SEMARANG,

- Menimbang :
- a. bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang sebagai penyelenggara utama pelayanan publik di Kabupaten Semarang wajib memberikan pelayanan publik dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan demokratis;
 - b. bahwa agar Pemerintah Daerah dapat menjalankan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam huruf a secara berkesinambungan, seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik dan untuk menjamin pelayanan publik sesuai dengan kualitas standar dan kriteria pelayanan publik maka perlu di susun Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu ditetapkan dengan Peraturan Bupati Semarang;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah ;
 2. Undang-Undang Nomor 67 Tahun 1958 tentang Perubahan Batas-batas Wilayah Kotapraja Salatiga Dan Daerah Swatantra Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1652);

3. Undang-Undang Nomor 8 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok - pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
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 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
5. 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 beberapa kali diubah terakhir 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 Republik Indonesia Nomor 4844);
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
7. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1992 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga Dan Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3500);

12. 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);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4262);
14. 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);
15. 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);
16. Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pengesahan, Pengundangan dan Penyebarluasan Peraturan Perundang-undangan;
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 694);
18. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan;
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pembina/Penanggung jawab dan Pemingkatan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
20. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
21. Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 16 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten Semarang (Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Tahun 2008 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Nomor 14);

22. Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Semarang (Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Tahun 2008 Nomor 17, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Nomor 16) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Semarang (Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Nomor 1);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SEMARANG.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Semarang.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
4. Bupati Semarang yang selanjutnya disebut Bupati adalah Kepala Daerah Kabupaten Semarang.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Semarang.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara di daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

8. 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 tindakan pelayanan publik.
9. Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada publik.
10. Pemberi Pelayanan Publik adalah pejabat dan/ atau pegawai satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
11. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, badan hukum swasta yang menerima pelayanan dari satuan kerja penyelenggara pelayanan publik.
12. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah pada Pemerintah Daerah.
13. Masyarakat adalah seluruh 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
14. Standar Pelayanan 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 terukur.
15. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.
17. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh Ombudsman.
18. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/ atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
19. Prosedur pelayanan adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
20. Standar Operasional Prosedur (SOP) atau Prosedur Kerja adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana, dan oleh siapa dilakukan.
21. Persyaratan Pelayanan Publik adalah persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi oleh penerima pelayanan.
22. Jangka Waktu Pelayanan adalah jangka waktu pelayanan publik.
23. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

24. Jenis pelayanan adalah jenis pelayanan publik yang telah dibakukan dan dilaksanakan oleh satuan kerja penyelenggara pelayanan publik.
25. Visi pelayanan adalah gambaran masa mendatang yang realistis mengenai pelayanan publik yang ingin diwujudkan dalam kurun waktu tertentu.
26. Misi pelayanan adalah merupakan pernyataan hal-hal yang harus dilakukan oleh satuan kerja penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya.
27. 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 atau tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/ atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
28. Indeks Kepuasan Layanan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah data dan informasi yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara dan/ atau pelaksana pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
29. Pengaduan adalah pemberitahuan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Standar Pelayanan yang telah ditentukan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN DAN ASAS

Pasal 2

Maksud disusunnya Peraturan Bupati ini adalah dalam rangka memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pasal 3

Tujuan disusunnya Peraturan Bupati ini antara lain adalah untuk :

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan dan korporasi yang baik di Daerah;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 4

Asas pelayanan publik meliputi :

- a. kepentingan umum yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/ atau golongan;
- b. kepastian hukum yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;

- c. kesamaan hak yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemenuhan hak sama sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
- e. keprofesionalan yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- f. partisipatif yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- h. keterbukaan yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- i. akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
- k. ketepatan waktu yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan; dan
- l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

BAB III

RUANG LINGKUP, SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Ruang Lingkup

Pasal 5

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi :

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administrasi.

Pasal 6

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam Ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 7

- Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi:
- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam Ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam Ketentuan Peraturan Perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/ atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara;
 - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam Ketentuan Peraturan Perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Bagian Kedua Sistem dan Prosedur Pelayanan Publik

Pasal 9

- (1) Sistem dan prosedur pelayanan publik adalah suatu rangkaian proses atau suatu tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan ada tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.
- (2) Sistem dan prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk bagan alur yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

- (3) Sistem dan prosedur pelayanan publik paling sedikit memuat :
 - a. tata cara pengajuan permohonan;
 - b. tata cara penanganan pelayanan;
 - c. tata cara penyampaian hasil pelayanan; dan
 - d. tata cara penyampaian pengaduan pelayanan.

BAB IV

PENYELENGGARA, ORGANISASI PENYELENGGARA DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Penyelenggara

Pasal 10

- (1) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab dan pimpinan penyelenggara dalam pelayanan publik baik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, BUMD ataupun swasta.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur.
- (4) DPRD dapat memberikan evaluasi dan rekomendasi terhadap laporan kinerja pelayanan publik paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya laporan, sesuai dengan mekanisme dan tata tertib DPRD.
- (5) Pembina wajib menindaklanjuti rekomendasi DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (4).

Pasal 11

- (1) Penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Semarang.
- (2) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan BUMD adalah Direktur Utama.
- (3) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan swasta adalah pemimpin lembaga.
- (4) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) mempunyai tugas :
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Pasal 12

- (1) Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik adalah pimpinan satuan kerja yang melaksanakan secara langsung pelayanan publik.
- (2) Pimpinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).
- (3) Pimpinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di lingkungan BUMD adalah Direktur BUMD.
- (4) Pimpinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di lingkungan swasta adalah Direktur/Kepala atau sebutan lain sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Pimpinan 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 pada setiap satuan unit kerja;
 - c. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - d. melaporkan kepada penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik.
- (6) Pimpinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi penyelenggara dalam rangka meningkatkan kapasitas pelaksana dan penyediaan sarana prasarana.
- (7) Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf c dilakukan secara berkala dan didasarkan pada IKM dan/ atau metode evaluasi kinerja lainnya dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/ atau penyempurnaan organisasi penyelenggara sesuai asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

Pasal 13

- (1) Organisasi penyelenggara pelayanan publik di institusi pelayanan publik Pemerintah Daerah, BUMD maupun swasta wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai Standar Pelayanan yang ditetapkan.
- (2) Penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi :
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.

- (3) Pembina, penanggungjawab, pimpinan penyelenggara, dan seluruh bagian dari organisasi penyelenggara pelayanan publik bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 14

- (1) Pimpinan penyelenggara mempunyai kewajiban memberikan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh Penyelenggara.

Bagian Ketiga Hubungan Kerjasama Antar Penyelenggara

Pasal 15

- (1) Antar penyelenggara dapat melakukan kerjasama yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan / atau pendukung pelayanan dalam rangka efisiensi dan efektifitas pelayanan.
- (2) Penyelenggara dengan meminta bantuan penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai melakukan kerjasama karena keterbatasan sumber daya dan / atau dalam keadaan darurat.
- (3) Dalam keadaan darurat permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan

Bagian Keempat Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 16

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dengan Pihak Lain dalam bentuk penyerahan sebagian pelayanan publik.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam rangka peningkatan pelayanan publik, dan tidak boleh menambah beban masyarakat atau memperpanjang waktu serta mempersulit akses pelayanan publik.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan ketentuan :
 - a. perjanjian kerjasama dituangkan sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama kepada masyarakat;

- c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service- sms*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (4) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (5) Selain kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (3) penyelenggara dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
- (6) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan

BAB V

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 17

Penyelenggara berhak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan 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 ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18

Penyelenggara wajib :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menetapkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadahi sesuai dengan kewenangan;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

- c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service- sms*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (4) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
 - (5) Selain kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (3) penyelenggara dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
 - (6) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan

BAB V

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 17

Penyelenggara berhak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan 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 ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18

Penyelenggara wajib :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menetapkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadahi sesuai dengan kewenangan;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. 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 Ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Kedua
Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 19

Pelaksana berhak :

- a. mendapatkan perlindungan dan pembelaan dari penyelenggara terhadap pengaduan dan tuntutan sampai ada putusan hukum tetap;
- b. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti;
- c. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. melakukan konsultasi dengan pimpinan penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan.

Pasal 20

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- c. 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 dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan Ketentuan Peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 21

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha, bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD);

- b. meninggalkan tugas dan kewajiban kecuali mempunyai alasan yang jelas rasional, dan sah sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 22

Masyarakat berhak :

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/ atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/ atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
- h. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/ atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 23

Masyarakat wajib :

- 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 Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VI

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Standar Pelayanan

Pasal 24

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan 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 dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) Contoh format baku Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 25

Komponen Standar Pelayanan paling sedikit memuat :

- a. dasar hukum yaitu adanya peraturan yang menjadi dasar diselenggarakannya Pelayanan Publik oleh Penyelenggara;
- b. persyaratan yaitu adanya kejelasan baik persyaratan teknis, maupun administrasi yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu adanya kejelasan tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk tata cara pengaduan yang kesemuanya dibakukan dan dipublikasikan secara luas oleh Penyelenggara;
- d. jangka waktu penyelesaian, yaitu adanya kejelasan mengenai waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan dari setiap pelayanan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara;
- e. biaya/tarif dan rinciannya, yaitu adanya kejelasan mengenai besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan termasuk keringanan biaya bagi masyarakat tidak mampu, yang kesemuanya dipublikasikan secara luas;
- f. produk pelayanan, yaitu adanya kejelasan mengenai hasil layanan yang diterima dan diberikan kepada masyarakat;
- g. sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas yaitu adanya fasilitas yang cukup dan memadai dalam rangka penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan termasuk fasilitas bagi kelompok masyarakat yang mendapatkan perlakuan khusus karena keterbatasan fisik dan mental;
- h. kompetensi Pelaksana, yaitu adanya jaminan mengenai kemampuan Pelaksana dalam hal pengetahuan, ketrampilan, keahlian dan pengalaman yang sesuai dengan bidang tugasnya;
- i. pengawasan internal, yaitu adanya mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja Penyelenggara atau atasan langsung Penyelenggara;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu adanya kejelasan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran, dan masukan beserta tindak lanjutnya yang dipublikasikan secara luas;
- k. jumlah pelaksana, yaitu adanya ketersediaan Pelaksana yang disesuaikan dengan beban kerja masing-masing.

- l. jaminan pelayanan, yaitu adanya jaminan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana tertuang dalam Kontrak Pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu adanya komitmen dari Penyelenggara untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana, yaitu adanya sistem penilaian yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan standar pelayanan.

Pasal 26

- (1) Prosedur Kerja atau Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses pelayanan yang meliputi apa yang harus dilakukan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Prosedur Kerja atau Standar Operasional Prosedur dengan memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Prosedur Kerja atau Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara.
- (4) Contoh format baku Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 27

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Sistem Pengelolaan Dokumen pelaksanaan pelayanan publik.
- (2) Sistem Pengelolaan Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
 - a. mekanisme pengelolaan dokumen; dan
 - b. petugas pengelola dokumen.
- (3) Penyusunan Sistem Pengelolaan Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara.

Bagian Kedua Maklumat Pelayanan

Pasal 28

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

- (2) Maklumat Pelayanannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak standar pelayanannya ditetapkan.
- (3) Contoh format baku Maklumat Pelayanannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketiga
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 29

- (1) Penyelenggara mengelola sistem informasi baik berupa sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang paling sedikit meliputi :
 - a. profil penyelenggara yang meliputi nama penanggung jawab, pelaksana, organisasi penyelenggara, anggaran penyelenggara, 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 standar pelayanan tersebut;
 - d. maklumat pelayanan 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 lengkap 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.
- (2) Penyelenggara menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.
- (3) Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa produk elektronik dan/ atau non elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai Ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Keempat
Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas
Pelayanan Publik

Pasal 30

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

- (2) Pelaksana berkewajiban memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana dan/ atau fasilitas pelayanan publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana dan/ atau fasilitas pelayanan publik.
- (4) Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 31

Penyelenggara dilarang 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.

Pasal 32

- (1) Saham penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik daerah yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apapun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan, atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

Pasal 33

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.
- (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga) puluh hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (sms), laman (website), pos elektronik (email), dan kotak pengaduan.
- (4) Dalam hal kerusakan sarana, prasarana terjadi secara mendadak dan mengganggu pelaksanaan pelayanan publik, penyelenggara wajib mengumumkan sesegera mungkin.

- (5) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Kelima
Pelayanan Khusus

Pasal 34

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan Ketentuan 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.

Bagian Keenam
Biaya/ Tarif Pelayanan Publik

Pasal 35

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/ atau masyarakat.
- (2) Biaya/ tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada negara apabila diwajibkan dalam Ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya/ tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
- (5) Penentuan biaya/ tarif pelayanan publik bagi penyelenggara pelayanan publik yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
- (6) Penentuan biaya/ tarif bagi penyelenggara pelayanan publik swasta sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (7) Biaya/ tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4), ayat (5) dan ayat (6) harus dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (8) Perubahan biaya/ tarif pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BUMD dan Swasta wajib dipublikasikan kepada masyarakat paling lambat 15 (lima belas) hari sebelum diberlakukan.

Pasal 36

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik.

Bagian Ketujuh Uraian Tugas Pelaksana

Pasal 37

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan aturan mengenai uraian tugas pelaksana pelayanan publik.
- (2) Uraian tugas pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. tugas setiap pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
 - b. ukuran kinerja dari pelaksana; dan
 - c. evaluasi kinerja dari pelaksana.
- (3) Ketentuan lebih lanjut tentang penyusunan uraian tugas pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Kedelapan Perilaku Penyelenggara dalam Pelayanan Publik

Pasal 38

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif ;
- b. cermat ;
- c. santun dan ramah ;
- d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut ;
- e. profesional ;
- f. tidak mempersulit ;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar ;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara ;
- i. merahasiakan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan ;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan ;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik ;
- l. memberikan informasi yang benar dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat ;

- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki ;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kesembilan
Pengawasan

Pasal 39

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara internal dan eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan ; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat berupa penyelenggaraan pelayanan publik ;
 - b. pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan ; dan
 - c. pengawasan oleh DPRD.

Bagian Kesepuluh
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 40

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsmen, dan DPRD dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggungjawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 41

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.

- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit 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 pihak terkait;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - j. Pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Pasal 42

- (1) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) yang harus disediakan penyelenggara berupa :
 - a. formulir pengaduan;
 - b. kotak pengaduan/saran;
 - c. telepon;
 - d. pesan layanan singkat atau *short message service* (SMS);
 - e. pos-el (email) dan/ atau laman (website).
- (2) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diumumkan dan diletakkan di tempat yang mudah terlihat agar diketahui dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (3) Contoh format baku formulir pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a tercantum dalam lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 43

- (1) Mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud Pasal 41 ayat (2) terdiri dari :
 - a. pengadministrasian pengaduan;
 - b. penanganan pengaduan; dan
 - c. penyelesaian pengaduan.
- (2) Pengaduan yang disampaikan diterima dan dicatat dalam formulir pengaduan.
- (3) Pengaduan yang diterima penyelenggara, wajib dibuktikan kebenaran dan substansinya melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut :
 - a. konfirmasi, meliputi kegiatan :
 1. mengidentifikasi terlapor;
 2. melakukan komunikasi kepada pelaksana dan/ atau pimpinan penyelenggara terkait dengan materi pengaduan;

3. mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan sebagai bahan pendukung; dan
 4. mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung.
- b. klarifikasi, dilakukan melalui kegiatan :
1. meminta penjelasan secara lisan maupun tertulis kepada pihak yang diadukan dan pihak terkait dengan permasalahan yang diadukan;
 2. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
 3. meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak yang telah dimintakan penjelasan.
- c. tindak lanjut pengaduan disusun oleh tim pengelola pengaduan bersama-sama dengan bidang/bagian/seksi.
- d. penanganan pengaduan harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari setelah surat pengaduan diterima oleh penyelenggara yang menangani.

Bagian Kesebelas Penilaian Kinerja

Pasal 44

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

Pasal 45

- (1) Berdasarkan hasil evaluasi penilaian kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (2) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilakukan paling sedikit dengan Indeks Kepuasan Layanan Masyarakat (IKM).

Bagian Keduabelas Peran Serta Masyarakat

Pasal 46

- (1) Masyarakat dapat turut serta berperan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.

Bagian Ketigabelas
Pengaduan

Pasal 47

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/ atau DPRD.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh Ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap :
 - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. pelaksana yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 48

- (1) Atasan penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/ atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18.
- (2) Atasan pelaksana menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 dan Pasal 21.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/ atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 49

- (1) Pengaduan dari penerima pelayanan atau pihak lain yang diberi kuasa mewakili dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (2) Pengaduan disampaikan secara tertulis yang memuat :
 - a. nama dan alamat lengkap ;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil atau imateriil yang diderita ;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan ; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan.
- (3) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 50

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (2) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen dari penyelenggara dan/ atau pelaksana terkait dengan pengaduannya untuk mendukung pembuktian, maka penyelenggara dan/ atau pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 51

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat :
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima secara lengkap dan benar.
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap dan benar maka pengadu melengkapi materi aduannya paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh penyelenggara dan/atau ombudsman.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam batas waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 52

- (1) Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap penyelenggara ditujukan kepada atasan penyelenggara.
- (3) Pengaduan terhadap penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

Pasal 53

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 54

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, transparan, tidak diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespon pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu berkeberatan dipertemukan dengan pihak pelaksana karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, pemeriksaan pengaduan melalui dengar pendapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 55

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 56

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Dalam hal penyelesaian ganti rugi, Ombudsman dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus.
- (5) Adjudikasi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan berdasarkan pada Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

BAB VII

KETENTUAN SANKSI

Pasal 57

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melaksanakan kewajibannya dan/ atau melanggar larangan, atau tidak memberikan pelayanan sesuai standar, apabila dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) maka dikenakan sanksi sesuai Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang mengatur disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS).
- (2) Pelanggaran yang dilakukan oleh swasta atau Badan Usaha Milik Daerah dikenakan sanksi sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 58

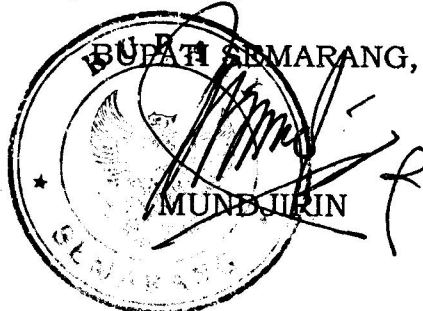
Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Semarang Nomor 57 Tahun 2010 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Semarang (Berita Daerah Kabupaten Semarang Tahun 2010 Nomor 57) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 59

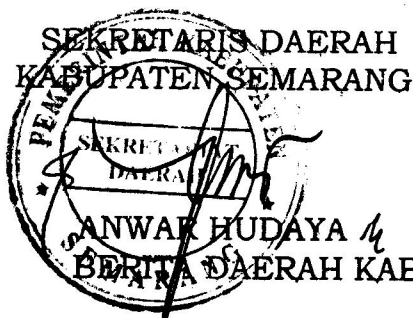
Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ungaran
pada tanggal 01 - 05 - 2013



Diundangkan di Ungaran
pada tanggal 01 - 05 - 2013



BERITA DAERAH KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2013 NOMOR 30

LAMPIRAN I
 PERATURAN BUPATI SEMARANG
 NOMOR 30 TAHUN 2013
 TENTANG
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN
 PUBLIK DI KABUPATEN SEMARANG

CONTOH FORMAT BAKU STANDAR PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan :
 Jenis Pelayanan :


No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	
2.	Persyaratan Pelayanan	
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	
4.	Jangka waktu penyelesaian	
5.	Biaya/Tarif	
6.	Produk Pelayanan	
7.	Sarana/Prasarana atau Fasilitas	
8.	Kompetensi pelaksana	
9.	Pengawasan internal	
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	
11.	Jumlah pelaksana	
12.	Jaminan pelayanan	
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan	
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	
15.	*.....	

Catatan : * Apabila dipandang perlu, dapat ditambahkan komponen lain sesuai kebutuhan








LAMPIRAN II
 PERATURAN BUPATI SEMARANG
 NOMOR 30 TAHUN 2013
 TENTANG
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN
 PUBLIK DI KABUPATEN SEMARANG


CONTOH FORMAT BAKU PROSEDUR KERJA ATAU
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR










 PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG NAMA SKPD ALAMAT SKPD DHARMMOTTAMA SATYA PRAJA	NOMOR SOP / / 2013							
	TGL PEMBUATAN							
	TGL. REVISI	-							
	TGL. EFEKTIF							
	DISAHKAN OLEH	Kepala SKPD							
	NAMA SOP							
DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :							
1. 2. dsb.		1. 2. dsb.							
KETERKAITAN :		PERALATAN/PERLENGKAPAN :							
1. 2. dsb.		1. 2. dsb.							
PERINGATAN :		PENCATATAN DAN PENDATAAN							
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Kelengkapan	Waktu	Output	
1									
2									
3									

Keterangan Simbol :

1. Simbol Kapsul / terminator () untuk mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir;
2. Simbol Kotak/Process () untuk mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi;
3. Simbol Belah Ketupat/Decision () untuk mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan;
4. Simbol Anak Panah/Panah/Arrow () untuk mendeskripsikan arah kegiatan (arah proses kegiatan);
5. Simbol Segilima/Off-Page Connector () untuk mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman.

**CONTOH FORMAT BAKU PROSEDUR KERJA ATAU
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

 DHARMMOTTAMA SATYA PRAJA	NOMOR SOP / /2013
	TGL PEMBUATAN
	TGL. REVISI	-
	TGL. EFEKTIF
	DISAHKAN OLEH	
	NAMA SOP
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
3.	3.	
4.	4.	
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN :	
1.	3.	
	4.	
	5.	
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN	

1.	Menugaskan Kasubid untuk mempersiapkan konsep laporan konsinyering				Agenda Kerja	16 menit	Disposisi	
2.	Memerintahkan analis untuk mengumpulkan bahan laporan konsinyering				Disposisi	15 menit	Disposisi	
3.	Mengumpulkan dan menyerahkan bahan konsinyering kepada Kasubid				Disposisi	1 hari	Bahan Laporan, Disposisi	SOP Pengumpulan Bahan
4.	Mengonsep laporan konsinyering dan menyerahkan kepada Kabid				Bahan Laporan	2 jam	Konsep Laporan, Disposisi	
5.	Memeriksa konsep laporan konsinyering. Jika setuju menyampaikan kepada Asdep. Jika tidak setuju menyerahkan kepada Kasubid untuk diperbaiki.		Tidak		Konsep Laporan	1 jam	Draft Laporan, Disposisi	
6.	Memeriksa draft laporan konsinyering. Jika setuju menandatangani dan menyerahkan kepada Kabid. Jika tidak setuju mengembalikan kepada Kabid untuk diperbaiki.		Tidak		Draft Laporan	1 jam	Laporan, Disposisi	
7.	Menyerahkan laporan konsinyering kepada Kasubid untuk didokumentasikan.				Laporan	10 menit	Disposisi	
8.	Menyerahkan laporan konsinyering kepada Analis untuk didokumentasikan.				Laporan	10 menit	Disposisi	
9.	Mendokumentasikan Laporan Konsinyering.				Laporan	15 menit	Laporan, Bukti Dokumentasi	


 BUPATI SEMARANG,
 MUNDJIRIN

LAMPIRAN III
PERATURAN BUPATI SEMARANG
NOMOR 30 TAHUN 2013
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI KABUPATEN SEMARANG

CONTOH FORMAT BAKU MAKLUMAT PELAYANAN

(Kop Surat)

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Ungaran,
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik





LAMPIRAN IV
 PERATURAN BUPATI SEMARANG
 NOMOR 30 TAHUN 2013
 TENTANG
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN
 PUBLIK DI KABUPATEN SEMARANG

CONTOH FORMAT BAKU FORMULIR PENGADUAN

FORMULIR PENGADUAN

Instansi/lembaga	:	
Alamat	:	
Instansi/ lembaga	:	
Alamat	:	
Nama pengadu	:	
No. Telp/HP	:	
Alamat	:	
Tgl pengaduan	:	
Media pengaduan	:	1. Laporan lisan (datang/diwakili) 2. Surat 3. Telepon 4. Surat kabar 5. Lain-lain (sebutkan)
Permasalahan yang diadukan	:	
Harapan	:	

Pengadu

Penerima

(.....)

(.....)

Keterangan :

Petugas penerima pengaduan berkewajiban mengisi formulir pengaduan berdasarkan pengaduan yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung melalui media elektronik atau non elektronik.

