



**SALINAN**

**BUPATI ROKAN HULU  
PROVINSI RIAU**

**PERATURAN BUPATI ROKAN HULU**

**NOMOR 33 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI ROKAN HULU,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan Masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik untuk menciptakan iklim yang kondusif dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang bebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati Rokan Hulu tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1985;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah

diubah beberapa kali 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 6856);

6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);

14. Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2016 Nomor 5) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 7 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 5 Tahun 2016 (Lembaran Daerah Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2023 nomor 7);

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Rokan Hulu.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin Pelaksanaan Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Rokan Hulu.
4. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Rokan Hulu.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Rokan Hulu.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan Pelayanan Publik sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau Pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu yang menyelenggarakan kegiatan Pelayanan Publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah Pejabat, pegawai dan Petugas yang bekerja didalam organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
10. 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.

11. Kelompok rentan adalah lansia, penyandang disabilitas, wanita hamil dan menyusui, anak-anak, korban bencana alam dan korban bencana sosial.
12. 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.
13. 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.
14. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara Pemerintah, Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat.
15. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau aparatur sipil negara di lingkungan Kementerian, Pemerintah Daerah, dan perangkat desa.
16. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi Pelayanan Publik.
17. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang telah ditetapkan sebagai aplikasi umum di bidang Pengelolaan Pengaduan yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kementerian, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.
18. Inspektorat adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu yang merupakan unsur pengawas penyelenggaraan Pemerintah Daerah Kabupaten.
19. Inspektur adalah Inspektur Daerah Kabupaten Rokan Hulu.
20. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, yang selanjutnya disingkat APBD, adalah rencana keuangan tahunan Pemerintah Daerah yang disetujui oleh DPRD.
21. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.

22. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.
23. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan Masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
24. Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Petugas adalah Petugas yang mempunyai tugas mengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada suatu Perangkat Daerah.
25. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima Pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara Pelayanan yang diterima dengan Standar Pelayanan yang telah ditentukan.
26. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan Pengaduan atas penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
27. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah Aparat Penegak Hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya di provinsi dan kabupaten atau kota.
28. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah, yang selanjutnya disingkat APIP adalah instansi pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi pokok melakukan pengawasan.
29. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah Pejabat yang bertanggung jawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Kementerian atau Pemerintah Daerah.
30. Pejabat Penghubung adalah sekretaris pada Perangkat Daerah dan kepala Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
31. Pejabat Pelaksana adalah Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah, kepala bidang/bagian/Inspektur Daerah pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
32. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
33. *Frequently asked question* adalah daftar pertanyaan dan jawaban terkait topik, produk, atau layanan tertentu yang mungkin dimiliki atau sering ditanyakan oleh pengguna.

## **Pasal 2**

Pengaturan penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Peraturan Bupati ini dimaksudkan untuk memberikan pedoman operasional dan kepastian hukum bagi Penyelenggara dan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **Pasal 3**

Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan:

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

## **BAB II ASAS DAN RUANG LINGKUP**

### **Pasal 4**

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan :

- a. kepentingan umum, yaitu pemberian Pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;
- b. kepastian hukum, artinya menjamin 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 harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima Pelayanan;
- e. keprofesionalan, artinya 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, artinya 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.

## **Pasal 5**

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi Pelayanan barang publik dan Pelayanan jasa publik serta Pelayanan administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. pendidikan;
  - b. pengajaran;
  - c. pekerjaan dan usaha;
  - d. tempat tinggal;
  - e. komunikasi dan informasi;
  - f. lingkungan hidup;
  - g. kesehatan;
  - h. jaminan social;
  - i. energi;
  - j. perbankan;
  - k. perhubungan;
  - l. sumber daya alam;
  - m. pariwisata; dan
  - n. sektor strategis lainnya.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
  - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan Pelayanan Publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.
- (6) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :

- a. tindakan administratif Perangkat Daerah yang diwajibkan oleh Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Pemerintah Daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan, serta ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima Pelayanan.

**BAB III**  
**PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA DAN PENATAAN**  
**PELAYANAN PUBLIK**

**Bagian Kesatu**  
**Pembina dan Penanggung jawab**

**Pasal 6**

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik diperlukan pembina dan penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Bupati.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap Pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.

**Pasal 7**

- (4) Penanggung jawab Penyelenggara Pelayanan Publik adalah sekretaris Daerah.
- (5) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
  - a. menyusun kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik
  - b. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap satuan kerja;
  - c. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - d. melaporkan kepada pembina Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik di seluruh satuan kerja unit Pelayanan Publik.

**Bagian Kedua**  
**Organisasi Penyelenggara**

**Pasal 8**

- (1) Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Daerah/BUMD.
- (2) Perangkat Daerah/BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), paling sedikit meliputi:
  - a. Pelaksana pelayanan;

- b. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
  - c. Pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada Masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (4) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

**Bagian Ketiga**  
**Evaluasi dan pengelolaan Pelaksana**  
**Pelayanan Publik**

**Pasal 9**

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas Pelayanan Publik dan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 10**

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal Penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh Penyelenggara.

**Bagian Keempat**  
**Hubungan Antar penyelenggara**

**Pasal 11**

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antarpelenggara.
- (2) Kerja sama antarpelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.

- (3) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas Pelayanan Publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

## **Bagian Kelima**

### **Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak lain**

#### **Pasal 12**

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
  - a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam Pelaksanaannya didasarkan pada Standar Pelayanan;
  - b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada Masyarakat;
  - c. tanggung jawab Pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada Penyelenggara; dan
  - 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.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi Masyarakat.
- (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

## **BAB IV**

### **HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Hak dan Kewajiban Penyelenggara**

#### **Pasal 13**

Penyelenggara memiliki hak :

- a. memberikan Pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;

- b. melakukan kerjasama;
- 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 14**

Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan Pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim Pelayanan yang memadai;
- e. memberikan Pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dalam hal mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili Perangkat Daerah untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pembina, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Bagian Kedua**

#### **Kewajiban dan Larangan Pelaksana**

#### **Pasal 15**

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan Pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas Pelaksanaan Pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan Penyelenggara, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban dalam hal Pelaksana mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala paling lama pada setiap akhir bulan.

## **Pasal 16**

Pelaksana dilarang :

- a. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- c. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- d. melanggar asas-asas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **Pasal 17**

Masyarakat berhak :

- a. mengetahui kebenaran substansi 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, dalam hal Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki Pelayanan, dalam hal Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki Pelayanan kepada Penyelenggara;
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan terhadap Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki Pelayanan kepada Pembina; dan
- i. mendapat Pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan Pelayanan.

## **Pasal 18**

Masyarakat berkewajiban :

- 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 peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **BAB V**

### **PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Prinsip Pelayanan Publik**

## **Pasal 19**

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. prinsip kesederhanaan artinya prosedur Pelayanan Publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
- b. prinsip kejelasan artinya dalam memberikan Pelayanan harus jelas persyaratan teknis dan administratif, Unit kerja/Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan Pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik, rincian biaya Pelayanan Publik dan tatacara pembayaran;
- c. kepastian waktu artinya Pelaksanaan Pelayanan Publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- d. akurasi artinya produk pelayan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. keamanan artinya proses dan produk Pelayanan Publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- f. tanggung jawab artinya pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik atau Pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan Pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
- h. kemudahan akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana Pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika; dan
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, artinya Pelaksana harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan Pelayanan dengan ikhlas.

## **Bagian Kedua Pola Pelayanan**

### **Pasal 20**

Pola Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi:

- a. fungsional, yaitu pola Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Penyelenggara sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
- b. terpusat, yaitu pola Pelayanan Publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. terpadu, terdiri atas :
  1. terpadu satu atap, yaitu pola Pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis Pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan
  2. terpadu satu pintu, yaitu pola Pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis Pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

- d. gugus tugas, yaitu Petugas Pelayanan Publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi Pelayanan dan lokasi pemberian Pelayanan tertentu.

**Bagian Ketiga**  
**Standar Pelayanan**

**Pasal 21**

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai dasar penyelenggaraan Pelayanan.
- (2) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan, kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (3) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2), terdiri dari perwakilan:
  - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
  - b. tokoh Masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya Masyarakat.
- (4) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (5) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berpedoman pada Standar Pelayanan.
- (6) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari komponen:
  - a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*service point*) meliputi :
    1. persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative yang dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.
    2. sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengadaan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan Pelayanan.
    3. jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan dari setiap jenis Pelayanan.
    4. biaya, tarif dan rinciannya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus data/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara sesuai dengan ketentuan.
    5. produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan, dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/masyarakat.

6. penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi adalah tata cara Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan dan tindak lanjut.
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi :
  1. dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan Pelayanan
  2. sarana dan prasarana adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus.
  3. kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan.
  4. pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung Pelaksana untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
  5. jumlah Pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah Petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
  6. jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
  7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah komitmen untuk memberikan kepastian adanya rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, dan
  8. evaluasi kinerja Pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (7) Format penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## **Pasal 22**

- (1) Untuk menyusun Standar Pelayanan, Penyelenggara membentuk tim penyusun Standar Pelayanan.
- (2) Tim Penyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) terdiri dari Kepala Perangkat Daerah selaku Penyelenggara, Pelaksana yang membidangi jenis pelayanan, termasuk perwakilan dari Petugas yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa pelayanan.
- (3) Tim Penyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (2) bertugas sebagai berikut :
  - a. mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan Unit Pelaksana pelayanan, serta hal-hal yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan;
  - b. menyusun rancangan Standar Pelayanan setiap jenis pelayanan;
  - c. membahas rancangan Standar Pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;

- d. mempublikasikan rancangan Standar Pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat dan menyempurnakan rancangan Standar Pelayanan untuk kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara;
- e. menyiapkan konsep maklumat pelayanan untuk ditetapkan oleh Penyelenggara;
- f. mempublikasikan maklumat pelayanan; dan
- g. menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan.

### **Pasal 23**

- (1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam penyusunan, pembahasan dan penetapan Standar Pelayanan Publik dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.
- (2) Sebelum Standar Pelayanan diterapkan, Penyelenggara harus menginternalisasikan kepada Pelaksana dan mensosialisasikan kepada masyarakat.
- (3) Dalam proses penerapan Standar Pelayanan yang baru, Penyelenggara menyusun dan melaksanakan rencana aksi yang mencakup kegiatan sebagai berikut :
  - a. pelatihan bagi Pelaksana;
  - b. pengangkatan, pengisian, penyesuaian Pelaksana;
  - c. pengadaan dan penataan sarana prasarana; dan
  - d. penyesuaian Keputusan atau Peraturan.

## **Bagian Keempat Standar Operasional Prosedur Pelayanan**

### **Pasal 24**

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Standar operasional prosedur pelayanan dengan memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Standar operasional prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **Bagian Kelima Maklumat Pelayanan**

### **Pasal 25**

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 21 ayat (6).
- (2) Maklumat layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi :
  - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

- b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
  - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai Standar.
  - d. pernyataan kesediaan untuk memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan.
- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disusun dan dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada Masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh Masyarakat.
- (4) Format maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## **Bagian Keenam**

### **Sistem Informasi Pelayanan Publik**

#### **Pasal 26**

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu diselenggarakan sistem informasi Pelayanan Publik.
- (2) Sistem informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sistem informasi yang mengintegrasikan pengumpulan, pengelolaan dan pelayanan informasi publik.
- (3) Sistem informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikelola oleh Petugas pengelola informasi publik atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).
- (4) 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.
- (5) Penyelenggara mengelola sistem informasi baik berupa *Website*, sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang paling sedikit berisi tentang:
- a. profil Penyelenggara yang meliputi nama Perangkat Daerah, Pelaksana, anggaran penyelenggaraan, alamat Pengaduan, telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan;
  - b. profil Pelaksana yang meliputi Pelaksana yang bertanggung jawab, alamat Pengaduan, telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan;
  - 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;

- f. prosedur layanan yang berisi tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan;
  - g. biaya yang berisi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan Masyarakat; dan
  - h. 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.
- (6) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf c harus dapat diakses oleh masyarakat secara mudah, cepat dan murah.
- (7) Sistem informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diintegrasikan dengan Sistem informasi dan dokumentasi pada setiap Perangkat Daerah.

**Bagian Ketujuh**  
**Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas**  
**Pelayanan Publik**

**Pasal 27**

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik serta Pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dan Pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

**Pasal 28**

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 29**

- (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 Penyelenggara, waktu kegiatan, alamat Pengaduan berupa telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dinyatakan telah melakukan kelalaian.

## **Bagian Kedelapan Pelayanan Khusus**

### **Pasal 30**

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan sesuai 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.

### **Pasal 31**

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel dan sesuai dengan Standar Pelayanan serta peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proposi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan Masyarakat.

## **Bagian Kesembilan Biaya/Tarif Pelayanan Publik**

### **Pasal 32**

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab Daerah dan/atau Masyarakat.

- (2) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Daerah apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif Pelayanan Publik selain yang diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima Pelayanan Publik.
- (4) Penentuan biaya/tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 33**

- (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.

## **Bagian Kesepuluh Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan**

### **Pasal 34**

- (1) Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku:
  - 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. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan, sesuai ketentuan 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. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta pro aktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
  - m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
  - n. sesuai dengan kepantasan; dan
  - o. tidak menyimpang dari prosedur.
- (2) Perilaku Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilaksanakan dengan etika Pelaksana yang menjunjung tinggi nilai-nilai keramahan, simpatik dan humanis.

**Bagian Kesebelas**  
**Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

**Pasal 35**

- (1) Pengawasan penyelenggara Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
  - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - b. pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - c. pengawasan oleh DPRD.

**BAB VI**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN**

**Bagian Kesatu**  
**Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan**

**Pasal 36**

- (1) Penyelenggara wajib membentuk unit Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Unit Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menyediakan sarana Pengaduan yang terintegrasi dengan unit pengelola informasi publik serta memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
- (3) Dalam pengelolaan Pengaduan, Penyelenggara wajib:
  - a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola Pengaduan;
  - b. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan Pengaduan;
  - c. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap Pengaduan;
  - d. menyalurkan Pengaduan yang bukan kewenangannya kepada Penyelenggara lain yang berwenang;
  - e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan Pengaduan; dan
  - f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan Pengaduan.
- (4) 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 Kedua**  
**Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan**

**Pasal 37**

- (1) Kelembagaan pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah terdiri atas:
  - a. pembina;
  - b. pengarah;
  - c. penanggung jawab;
  - d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
  - e. Pejabat Penghubung; dan
  - f. Pejabat Pelaksana.
- (2) Bupati sebagai pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap Pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menetapkan:
  - a. sekretaris Daerah sebagai pengarah Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. pimpinan Perangkat Daerah sebagai penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing;
  - c. kepala dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
  - d. sekretaris Perangkat Daerah dan kepala bagian organisasi pada sekretariat Daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
  - e. kepala bagian/Inspektur Daerah pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan kepala bagian pada sekretariat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.

**Pasal 38**

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (3) huruf a bertanggung jawab kepada pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. memberikan arah kegiatan dan Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
  - b. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

**Pasal 39**

- (1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (3) huruf b bertanggung jawab kepada pengarah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:

- a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
- b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.

#### **Pasal 40**

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (3) huruf c, bertanggung jawab kepada pembina melalui pengarah.
- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung;
  - b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N;
  - c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
  - d. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
  - e. melakukan pemantauan kinerja pengelolaan Pengaduan;
  - f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan;
  - g. menyusun laporan kinerja pengelolaan; dan
  - h. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada Masyarakat.

#### **Pasal 41**

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (3) huruf d, bertanggung jawab kepada penanggung jawab.
- (2) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
  - b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
  - c. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
  - d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
  - e. menyusun *Frequently asked question* substansi Pengaduan dari seluruh Unit Lokus Evaluasi atau jabatan fungsional yang disetarakan;
  - f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *Frequently asked question*;
  - g. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
  - h. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

## **Pasal 42**

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (3) huruf e, bertanggung jawab kepada kepada penanggung jawab.
- (2) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
  - b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;
  - c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan
  - d. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

## **Bagian Ketiga Cara Penyampaian Pengaduan**

### **Pasal 43**

- (1) Pengaduan disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan melalui ruang layanan Pengaduan.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media resmi Pengaduan Pemerintahan Daerah yaitu:
  - a. SP4N-LAPOR!;
  - b. surat;
  - c. *website*;
  - d. *call center*;
  - e. *short message service* (sms);
  - f. media sosial; dan
  - g. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!

### **Pasal 44**

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43, paling sedikit memuat informasi:

- a. identitas Pengadu;
- b. substansi Pengaduan;
- c. pihak yang terlibat;
- d. waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
- e. bukti pendukung apabila tersedia.

### **Pasal 45**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43, bersumber dari:
  - a. perseorangan;
  - b. kelompok masyarakat; dan
  - c. badan hukum.

- (2) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau Perangkat Daerah.
- (3) Perangkat Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 46**

- (1) Perangkat Daerah wajib menyusun maklumat pelayanan Pengaduan.
- (2) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pernyataan tertulis yang berisi janji untuk memberikan pelayanan Pengaduan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

### **Bagian Keempat Jenis Pengaduan**

#### **Pasal 47**

- (1) Jenis Pengaduan terdiri dari:
  - a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
  - b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
  - a. keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan Standar Pelayanan Publik;
  - b. kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - c. saran perbaikan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
  - a. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
  - b. pelanggaran administratif;
  - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
  - d. pelanggaran disiplin pegawai.

### **Bagian Kelima Mekanisme Pengelolaan Pengaduan**

#### **Pasal 48**

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah terdiri dari:

- a. penerimaan;
- b. verifikasi;
- c. tanggapan awal;
- d. distribusi; dan
- e. tindak lanjut.

### **Pasal 49**

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung.
- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginput penerimaan Pengaduan kedalam SP4N-LAPOR!.
- (3) Ketentuan mengenai mekanisme penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### **Pasal 50**

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44;
  - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
  - c. mengidentifikasikan subjek dan objek Pengaduan; dan
  - d. memeriksa kesesuaian kewenangan substansi Pengaduan.
- (3) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima Pengaduan berupa:
  - a. formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau
  - b. kode tracking Pengaduan SP4N-LAPOR! untuk Pengaduan secara tidak langsung.
- (5) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari.
- (6) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pengaduan dapat diarsipkan.

### **Pasal 51**

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 huruf c berdasarkan *Frequently asked question*.
- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam *Frequently asked question* Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 huruf d kepada Pejabat Penghubung.

## **Pasal 52**

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di unit kerja Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

## **Pasal 53**

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 huruf e dilakukan berdasarkan:

- a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
- b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.

## **Pasal 54**

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana pada Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menindaklanjuti Pengaduan dengan melakukan penelaahan terhadap substansi Pengaduan, koordinasi, dan konsolidasi dengan Pejabat Pelaksana untuk penyusunan tanggapan Pengaduan.
- (3) Batas waktu penyampaian tanggapan Pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.
- (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!, selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan.
- (6) Tanggapan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari.
- (7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari, Pengaduan selesai dan ditutup.

### **Pasal 55**

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 huruf b dilakukan oleh Inspektorat Daerah sesuai dengan kewenangan.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke Inspektur Daerah.
- (3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.

### **Pasal 56**

- (1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 ayat (1) dapat melibatkan kementerian teknis/terkait, lembaga pemerintah non Kementerian, Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi:
  - a. aparatur sipil negara pemerintah Daerah kabupaten kecuali sekretaris Daerah dan Inspektur Daerah;
  - b. kepala desa; dan
  - c. perangkat desa.
- (3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan pegawai non aparatur sipil negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut Pengelolaan Pengaduan dilakukan oleh penanggung jawab pegawai non aparatur sipil negara.

### **Pasal 57**

Dalam hal Inspektorat Daerah tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan.

### **Pasal 58**

- (1) Inspektur Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 ayat (2) mendisposisi Pengaduan kepada Inspektur pembantu yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.
- (2) Inspektur Pembantu yang melakukan penelaahan sebagaimana pada ayat (1) menangani Pengaduan sesuai kewenangan.

## **Pasal 59**

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 dilakukan melalui analisis materi Pengaduan berdasarkan informasi yang memuat paling sedikit:
  - a. nama dan alamat pihak yang melaporkan;
  - b. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan;
  - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (2) Dalam hal Pengadu tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c dan huruf d, Pengaduan dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.
- (3) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.
- (4) Hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Inspektorat Daerah untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu:
  - a. koordinasi;
  - b. pelimpahan;
  - c. klarifikasi;
  - d. pemeriksaan khusus; atau
  - e. arsip.
- (5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## **Pasal 60**

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (4) huruf a merupakan Pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi teknis terkait.
- (2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana pada ayat (1) dilakukan setelah ada surat tugas dari Inspektur Daerah.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada Inspektur Inspektur pembantu yang melaksanakan fungsi penanganan Pengaduan.
- (4) Ketentuan mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## **Pasal 61**

- (1) Untuk Pengaduan pelimpahan dari APH, Inspektur Daerah melakukan koordinasi dengan APH.

- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
  - a. permintaan informasi; dan
  - b. verifikasi.

### **Pasal 62**

- (1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 61 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 61 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.

### **Pasal 63**

Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 61 dituangkan dalam berita acara.

### **Pasal 64**

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (4) huruf b dari Inspektur Daerah merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Bupati.
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada Inspektorat Daerah yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) hari sejak diterima surat pelimpahan.
- (4) Dalam hal pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (3) tidak ditindaklanjuti, Inspektorat Daerah mengambil alih penyelesaian Pengaduan.
- (5) Ketentuan mengenai mekanisme pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### **Pasal 65**

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (4) huruf c, dilakukan untuk melengkapi bukti Pengaduan.
- (2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
  - a. persiapan;
  - b. pengumpulan bukti;
  - c. meminta pernyataan/keterangan; dan
  - d. pelaporan.
- (3) Persiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:
  - a. pembentukan tim;
  - b. penyusunan rencana kegiatan klarifikasi;
  - c. ekspose rencana kegiatan klarifikasi;
  - d. klarifikasi; dan
  - e. penerbitan surat tugas.

- (4) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi permintaan tambahan data dan fakta terkait substansi Pengaduan.
- (5) Pernyataan/keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, berupa surat pernyataan/keterangan yang memuat pernyataan/keterangan pengakuan atas analisa sementara berdasarkan data dan fakta yang didapat.
- (6) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, dan kesimpulan.
- (7) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), memuat jawaban tidak dilanjutkan atau ditingkatkan menjadi pemeriksaan khusus.
- (8) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil klarifikasi dihadapan pimpinan Inspektur Daerah.

### **Pasal 66**

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (4) huruf d, merupakan Pelaksanaan hasil penelaahan atas:
  - a. pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
  - b. pengembangan dari hasil klarifikasi;
  - c. pelimpahan dari hasil pembinaan dan pengawasan APIP Kementerian; dan
  - d. pelimpahan dari kementerian/lembaga pemerintah non kementerian/APH.
- (2) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
  - a. persiapan;
  - b. pengumpulan bukti;
  - c. penyusunan berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan;
  - d. berita acara perhitungan bersama; dan
  - e. pelaporan.

### **Pasal 67**

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 ayat (2) huruf a, meliputi:
  - a. pembentukan tim;
  - b. penyusunan rencana kegiatan pemeriksaan khusus;
  - c. ekspose rencana kegiatan pemeriksaan khusus; dan
  - d. penerbitan surat tugas.
- (2) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 ayat (2) huruf b, dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/pernyataan atas materi Pengaduan.

- (3) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 ayat (2) huruf d dilaksanakan secara tertutup yang Pelaksanaannya dilakukan secara teliti, objektif, dan didukung dengan data, informasi, dan/atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran tersebut.
- (4) Berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
- (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 ayat huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.

### **Pasal 68**

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 67 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus di hadapan Inspektur Daerah.
- (2) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan instansi teknis/terkait.
- (3) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 45 (empat puluh lima) hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

### **Pasal 69**

- (1) Dalam Pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 67 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.
- (2) Aparatur sipil negara yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis oleh penanggung jawab.
- (3) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada yang bersangkutan paling lambat 7 (tujuh) hari sebelum tanggal pemeriksaan.
- (4) Apabila pada tanggal pemeriksaan yang bersangkutan tidak bisa hadir, selanjutnya dilakukan pemanggilan kedua paling lambat 7 (tujuh) hari sejak tanggal pemanggilan pertama.
- (5) Apabila pada tanggal pemeriksaan kedua sebagaimana yang dimaksud pada ayat (4) yang bersangkutan tetap tidak hadir tanpa memberikan alasan secara tertulis yang didukung dengan bukti, tim pemeriksa dapat menjatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan pemeriksaan.

### **Pasal 70**

- (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 67 ayat (3) harus ditandatangani oleh Pejabat yang memeriksa dan aparatur sipil negara yang diperiksa.

- (2) Dalam hal aparatur sipil negara yang diperiksa tidak bersedia menandatangani berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berita acara pemeriksaan tersebut tetap dijadikan dasar untuk menjatuhkan hukuman disiplin atau sanksi.
- (3) Aparatur sipil negara yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

### **Pasal 71**

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (1).

### **Pasal 72**

- (1) Hasil Pelaksanaan tindak lanjut oleh Inspektorat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (4), Pasal 60, Pasal 64, Pasal 65, dan Pasal 66 dilaporkan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Laporan hasil Pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka, dan tidak boleh diberikan kepada publik, kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Status hasil Pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diinput ke dalam SP4N-LAPOR! oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.
- (4) Hasil Pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

### **Pasal 73**

- (1) Perangkat Daerah wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus Inspektorat Daerah.
- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus Inspektorat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (1) huruf b.
- (3) Rekomendasi hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak laporan hasil pemeriksaan diterima oleh obyek yang direkomendasikan dalam pemeriksaan khusus.
- (4) Perangkat Daerah yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan pemantauan oleh Inspektorat Daerah paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 60 (enam puluh) hari.

- (6) Apabila dalam batas waktu 60 (enam puluh) hari sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak ditindaklanjuti atau baru sebagian yang ditindaklanjuti, untuk potensi adanya kerugian keuangan negara atau daerah, dapat melimpahkan kepada APH setelah mendapat persetujuan pimpinan.
- (7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 74**

- (1) Inspektorat Daerah melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 73, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 ayat (4).
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada Inspektorat Daerah memfasilitasi Pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### **Pasal 75**

- (1) Hasil pemeriksaan Inspektorat Daerah apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, Inspektorat Daerah dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada APH.
- (2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), obyek yang diperiksa diberikan waktu selama 60 (enam puluh) hari untuk menyelesaikan tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan.
- (3) Jika dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak ditindaklanjuti seluruhnya atau sebagian, Inspektorat Daerah atas petunjuk tertulis dari Bupati dapat melimpahkan kepada APH.
- (4) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Inspektorat Daerah melakukan koordinasi dengan APH.
- (5) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dalam bentuk:
  - a. pemberian informasi;
  - b. verifikasi;
  - c. pengumpulan data dan keterangan;
  - d. pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan; dan/atau
  - e. bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 76**

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 75 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari Inspektorat Daerah kepada APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 75 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.

- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 75 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
- (4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 75 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh Inspektorat Daerah kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 75 ayat (5) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP Kementerian atau APIP Pemerintah Daerah dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 77**

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 75 ayat (5) dituangkan dalam berita acara.
- (2) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat administratif, proses lebih lanjut ditangani Inspektorat Daerah.
- (3) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat pidana, proses lebih lanjut ditangani oleh APH.
- (4) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat final.

#### **Pasal 78**

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 63, Pasal 76 dan Pasal 77 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 79**

Inspektorat Daerah pada saat menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan, tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 80**

Ketentuan mengenai alur Pengelolaan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### **Bagian Keenam**

#### **Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan**

#### **Pasal 81**

- (1) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Penyelenggara wajib menyediakan sarana dan prasarana pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

- (2) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Penyelenggara dapat mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR!.

## **Bagian Ketujuh Pemantauan dan Evaluasi**

### **Pasal 82**

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Pejabat Penghubung di lingkungan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pejabat Pelaksana.

### **Pasal 83**

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 82 dilaksanakan dalam bentuk rapat koordinasi dan/atau penyampaian surat hasil pemantauan dan evaluasi.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan secara berkala paling sedikit setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi:
  - a. persentase penyelesaian Pengaduan;
  - b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
  - c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

## **Bagian Kedelapan Pelaporan**

### **Pasal 84**

- (1) Bupati melaporkan Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kepada Gubernur.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun Pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (3) Sistematika laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:
  - a. rekapitulasi Pengaduan memuat materi dan kategori Pengaduan;
  - b. kinerja Pengelolaan Pengaduan memuat persentase penyelesaian Pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan, dan kualitas tindak lanjut Pengaduan; dan
  - c. rencana kegiatan pengelolaan Pengaduan.
- (4) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

**BAB VII**  
**PERAN SERTA MASYARAKAT**

**Pasal 85**

- (1) Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimulai sejak penyusunan Standar Pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (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.

**BAB VIII**  
**PELANGGARAN HUKUM DALAM PENYELENGGARAAN**  
**PELAYANAN PUBLIK**

**Pasal 86**

- (1) Masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap Penyelenggara atau Pelaksana apabila terjadi pelanggaran hukum dalam Pelayanan Publik.
- (2) Gugatan terhadap Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui peradilan tata usaha negara, dalam hal Pelayanan Publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.
- (3) Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB IX**  
**PELAPORAN**  
**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**Pasal 87**

- (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) memuat hal-hal sebagai berikut:
  - a. pendahuluan, yang memuat gambaran umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - b. rencana strategik, 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-Lampiran, terdiri dari :
    - 1. Standar dan maklumat pelayanan;
    - 2. Hasil survei kepuasan Masyarakat; dan
    - 3. Hasil Pengelolaan Pengaduan pelayanan.
- (3) Laporan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan setiap 1 (satu) tahun sekali.

## **BAB X**

### **KETENTUAN SANKSI**

#### **Pasal 88**

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) dan (3), Pasal 14 huruf g, dan Pasal 16 huruf c dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 12 ayat (1) huruf b, Pasal 14 huruf e dan huruf f, Pasal 15 huruf a, Pasal 16 huruf a, Pasal 27 ayat (2), dan Pasal 30 ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf c, huruf d, huruf h, dan huruf i, Pasal 26 ayat (5) dan (6), Pasal 27 ayat (1), Pasal 29 ayat (1) dan (2), dan Pasal 30 ayat (1) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (5) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b, huruf e, huruf j, huruf k, dan huruf l, Pasal 15 huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, Pasal 16 huruf b, Pasal 21 ayat (1) dan (2), Pasal 25, Pasal 29 ayat (4), Pasal 33 ayat (1), dan Pasal 49 ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (6) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a, Pasal 21 ayat (1), dan Pasal 28 dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (7) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian tidak dengan hormat.
- (8) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf c dan ayat (4) huruf c yang melanggar ketentuan Pasal 14 huruf a, dan Pasal 28, dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
- (9) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (8), apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (bulan) tidak melakukan kinerja dikenai sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

**Pasal 89**

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1), Pasal 29 ayat (1) dan ayat (4), dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenai denda.
- (2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

**Pasal 90**

- (1) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 88 dan Pasal 89, dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB XI  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 91**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pasir Pengaraian  
pada tanggal 7 Agustus 2024

**BUPATI ROKAN HULU,**

ttd

**S U K I M A N**

Diundangkan di Pasir Pengaraian  
pada tanggal 7 Agustus 2024

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN ROKAN HULU,**

ttd

**MUHAMMAD ZAKI**

Salinan sesuai aslinya,  
**KEPALA BAGIAN HUKUM,**



**H. ERINALDI, SH, MH**  
Pembina IV.a  
NIP. 19840916 201001 1 008

**BERITA DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU TAHUN 2024 NOMOR : 33**

**LAMPIRAN**  
**PERATURAN BUPATI ROKAN HULU**  
**NOMOR 33 TAHUN 2024**  
**TENTANG**  
**PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

A. STANDAR PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN ..... (diisi sesuai jenis Pelayanan) (\*)  
Dasar Hukum : .....

1.	Dasar Hukum	
2.	Persyaratan	
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	
5.	Biaya, Tarif dan Rinciannya	
6.	Produk Pelayanan	
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	
8.	Kompetensi Pelaksana	
9.	Pengawasan Internal	
10.	Penanganan Pengaduan	
11.	Jumlah Pelaksana	
12.	Jaminan Pelayanan	
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	

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

B. MAKLUMAT PELAYANAN

(Dinas .....)

MAKLUMAT PELAYANAN

1. DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN
2. AKAN MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS UNTUK DAPAT MEMBERIKAN JAMINAN PELAYANAN YANG LEBIH BAIK
3. BERSEDIA UNTUK MENERIMA SANKSI DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR
4. PERNYATAAN KESEDIAAN UNTUK MEMBERIKAN PRIORITAS LAYANAN TERHADAP KELOMPOK RENTAN

Rokan Hulu Februari 2024  
Kepala Dinas .....

(Nama Kepala Dinas)

C. FORMULIR PENGADUAN

**KOP PERANGKAT DAERAH**

---

FORMULIR PENGADUAN

IDENTITAS PELAPOR

NAMA :  
ALAMAT :  
PEKERJAAN :  
NO. TELP/HP :  
EMAIL :  
DOKUMEN PENDUKUNG :

IDENTITAS / ALAMAT YG DILAPORKAN

NAMA :  
ALAMAT :  
RT/RW :  
KELURAHAN :  
NO. TELP/HP :  
ISI URAIAN ADUAN :

<p style="text-align: center;"><b>Pejabat Pengaduan</b></p> <p style="text-align: center;"><b>(Nama)</b></p> <p><b>NIP. ....</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>TINDAK LANJUT</b></p>
--	---

Penerima Laporan,

Pasir Pengaraian, .....

Pelapor,

PETUGAS PENGADUAN  
NIP. ....

\_\_\_\_\_

D. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

**KOP PERANGKAT DAERAH**

---

TELAAH STAF

Kepada :  
Dari :  
Tanggal :  
Nomor :  
Sifat :  
Lampiran :  
Perihal :

---

Menindaklanjuti disposisi ..... atas surat pengaduan dari ....., bersama ini dengan hormat disampaikan telaahan staf sebagai berikut:

- I. Sumber Pengaduan.
- II. Materi Pengaduan.
- III. Analisa.
- IV. Kesimpulan.
- V. Saran.

Demikian untuk menjadi periksa dan mohon arahan lebih lanjut.

## E. FORMAT BERITA ACARA KOORDINASI

### **KOP PERANGKAT DAERAH**

---

#### BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini ....., tanggal ,,... bulan ..... tahun ..... bertempat .....

Telah dilaksanakan rapat koordinasi ..... yang dipimpin ..... dan dihadiri .....

Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut:

1. ...
2. ...
3. dst.

Demikian Berita Acara Koordinasi dibuat dan disepakati bersama untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tandatangan (Peserta Hadir)

1. ...
2. ...
3. dst.

F. MEKANISME PELIMPAHAN PENGADUAN

**KOP PERANGKAT DAERAH**

---

Nomor : Yth .....  
Sifat : di .....  
Lampiran :  
Hal :

Menindaklanjuti Surat ....., perihal .....

Berdasarkan Pasal ..... Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diatur bahwa .....

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, diminta Saudara agar menindaklanjuti pengaduan dimaksud, sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku dan menyampaikan hasil tindak lanjutnya kepada ..... selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja sejak surat ini diterima. Terlampir dokumen terkait pengaduan masyarakat tersebut.

Demikian disampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

A.n.Kepala Dinas

.....

Kepala Bidang

.....

.....

## G. FORMAT LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

### **KOP PERANGKAT DAERAH**

---

#### LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

BAB I RINGKASAN HASIL KLARIFIKASI

BAB II URAIAN HASIL KLARIFIKASI

A. UMUM.

1. Dasar Klarifikasi.
2. Waktu Klarifikasi.
3. Susunan Klarifikasi.
  - a. Penanggung Jawab.
  - b. Pengendalian Mutu.
  - c. Supervisor/Dalnis.
  - d. Ketua Tim.
  - e. Anggota Tim.
4. Narasumber.
5. Obyek Klarifikasi.
6. Sumber Informasi.

B. MATERI PENGADUAN.

C. FAKTA DAN DATA.

BAB III ANALISIS.

BAB IV KESIMPULAN (dilanjutkan atau tidak dilanjutkan ke pemeriksaan khusus).

## H. FORMAT LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

### **KOP PERANGKAT DAERAH**

---

#### LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

BAB I RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

BAB II URAIAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

A. UMUM.

1. Dasar Pemeriksaan Khusus.
2. Waktu Pemeriksaan Khusus.
3. Susunan Tim Pemeriksaan Khusus.
  - a. Penanggung Jawab.
  - b. Pengendalian Mutu.
  - c. Supervisor/Dalnis.
  - d. Ketua Tim.
  - e. Anggota Tim.
4. Narasumber.
5. Obyek Pemeriksaan Khusus.
6. Sumber Informasi.

B. MATERI PENGADUAN.

C. FAKTA DAN DATA.

BAB III ANALISIS.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.

A. KESIMPULAN.

B. SARAN.

I. FORM PENYALURAN PENGADUAN

**KOP PERANGKAT DAERAH**

**FORM PENYALURAN PENGADUAN**

Surat Dari	:	
Tanggal Surat	:	
Nomor Surat	:	
Diteruskan Kepada	:	
Perihal	:	
Klasifikasi	:	Ringan <input type="checkbox"/> Sedang <input type="checkbox"/> Berat <input type="checkbox"/>

Petugas Pengaduan,

NAMA.....  
NIP. ....

J. TANDA BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

**TANDA BUKTI  
PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK**

Telah terima dari pengguna layanan publik :







Pemberitahuan Pengaduan :

.....

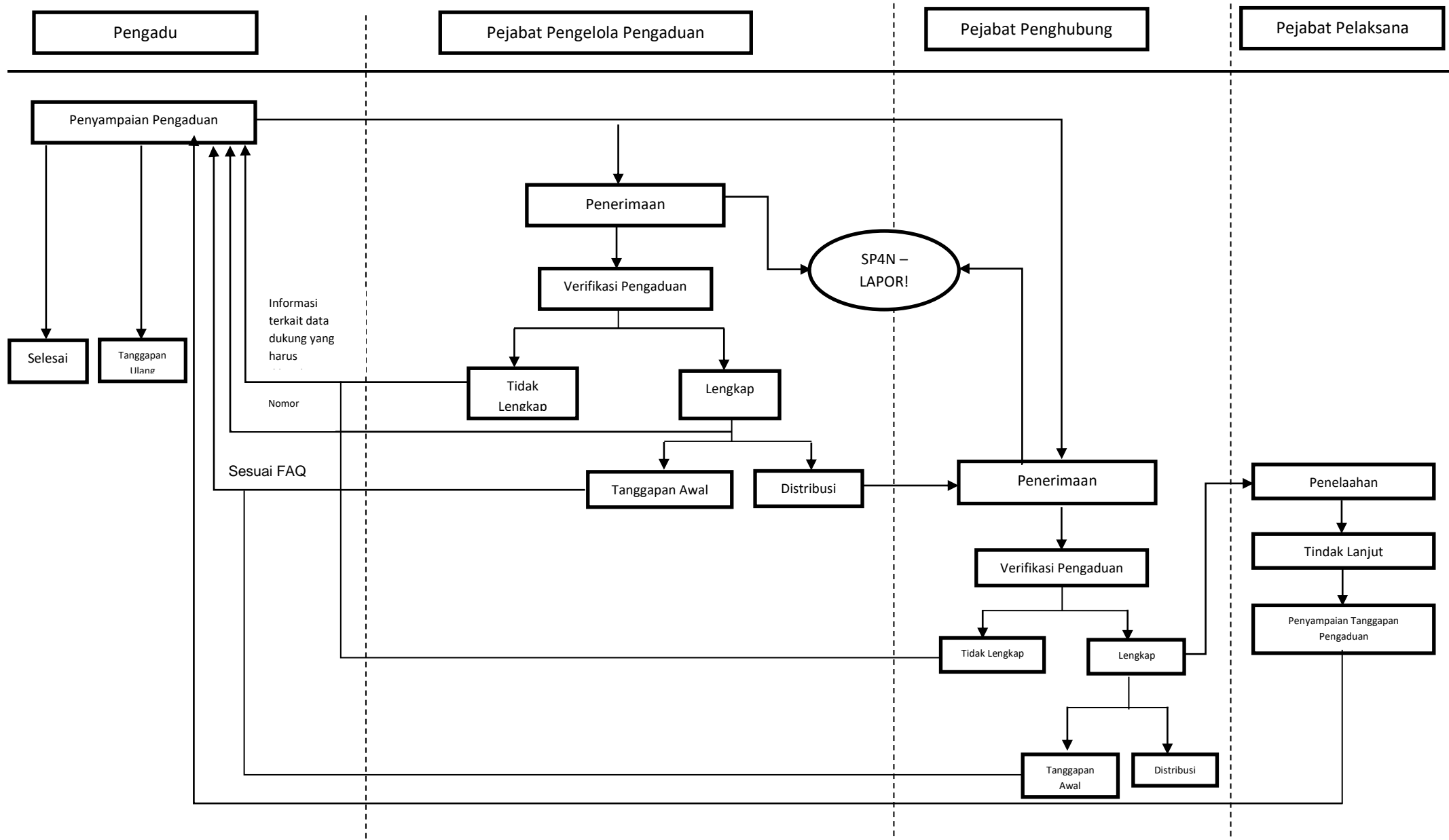
.....

.....

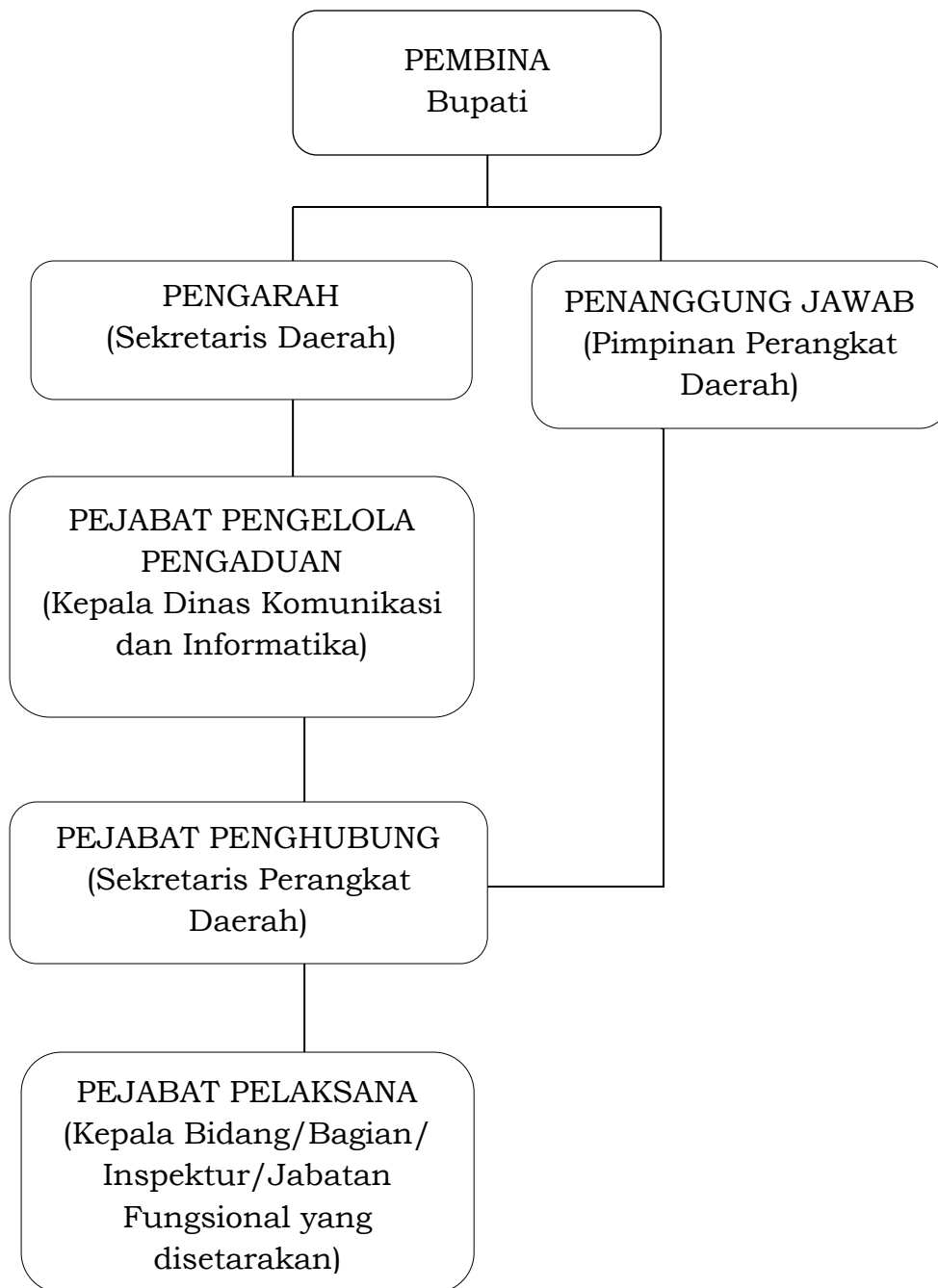
K. TATA CARA INPUT PENGADUAN KEDALAM SP4N-LAPOR!

No	Uraian Kegiatan	Pengadu	Petugas Pelayanan Pengaduan	Ket
1	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media lain selain SP4N-LAPOR!.			
2	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dicantumkan dalam pasal 44.			
3	Untuk pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas melanjutkan ke tahapan input Pengaduan secara manual kedalam SP4N-LAPOR!, dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum lengkap, petugas menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari.			
4	Petugas menginput judul Pengaduan isi Pengaduan, data Pengadu dan dokumen pendukung kedalam SP4N-LAPOR! Melalui menu form laporan manual.			
5	Petugas menginformasikan nomor <i>kode tracking</i> hasil input Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! Kepada Pengadu.			

# L. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



M. STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU



**BUPATI ROKAN HULU,**

**ttd**

**SUKIMAN**

Salinan sesuai aslinya,

**KEPALA BAGIAN HUKUM,**



**H. ERINALDI, SH, MH**

Pembina IV.a

NIP. 19840916 201001 1 008