



BUPATI LOMBOK BARAT
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

PERATURAN BUPATI LOMBOK BARAT

NOMOR 32 TAHUN 2014

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LOMBOK BARAT,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih;
 - b. bahwa Pemerintah Kabupaten Lombok Barat berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik;
 - c. bahwa untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik perlu norma hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);

2. 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 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);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor: 112 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Kabupaten dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Lombok Barat Nomor 8 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Kabupaten Lombok Barat (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 8);
8. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2011 tentang pembentukan Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lombok Barat Tahun 2011 Nomor 104).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Lombok Barat.
2. Bupati adalah Bupati Lombok Barat.

3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Lombok Barat.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada Lingkup Pemerintah Kabupaten Lombok Barat.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Lombok Barat baik yang berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah SKPD dan BUMD yang membawahi Pelaksana Pelayanan Publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
10. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, sebagai orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Standar Pelayanan Publik 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. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
15. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam 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 III
ASAS DAN RUANG LINGKUP

Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan;
- m. kemudahan; dan
- n. keterjangkauan.

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah;

- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
- a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.

Pasal 6

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a adalah pengadaan/penyediaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.
- (2) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b adalah penyediaan jasa publik oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf c adalah tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda.

BAB IV

PEMBINA, PENANGGUNGJAWAB, PENYELENGGARA DAN PELAKSANA

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggungjawab

Pasal 7

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

Pasal 8

- (1) Penanggungjawab penyelenggara Pelayanan Publik adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. menyusun kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan Pelayanan Publik;
 - c. melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - d. melaporkan kepada pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Kedua
Penyelenggara
Pasal 9

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik adalah SKPD dan BUMD.
- (2) SKPD dan BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik 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. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
 - d. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
 - e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pengaduan pada setiap unit Pelayanan Publik ;
 - f. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - g. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - h. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Bagian Ketiga
Pelaksana
Pasal 10

- (1) Pelaksana mempunyai tugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.
- (2) Pelaksana dalam melaksanakan Pelayanan Publik harus menjunjung tinggi perilaku dan etika pelayanan.
- (3) Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah sebagai berikut:
 - a. adil dan tidak diskriminatif;
 - b. cermat;
 - c. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
 - d. profesional;
 - e. tidak mempersulit;
 - f. merahasiakan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - g. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;

- h. memberikan informasi yang benar dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
 - i. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; dan
 - j. tidak menyimpang dari prosedur.
- (4) Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan etika pelaksana yang menjunjung tinggi nilai-nilai patuh patuh patju.
- (5) Nilai-nilai patuh patuh patju sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditunjukkan dengan pelayanan yang ramah, simpatik dan humanis.

BAB V
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 11

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun standar pelayanan publik 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) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (4) Setiap penyelenggara Pelayanan Publik harus berpedoman pada Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri dari :
- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi :
 - 1) persyaratan;
 - 2) sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - 3) jangka waktu penyelesaian;
 - 4) biaya, tarif dan rinciannya;
 - 5) produk pelayanan; dan
 - 6) penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi :
 - 1) Dasar hukum;
 - 2) Sarana dan prasarana;
 - 3) Kompetensi pelaksana;

- 4) Pengawasan internal;
 - 5) Jumlah pelaksana;
 - 6) Jaminan pelayanan;
 - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - 8) Evaluasi kinerja pelaksana.
- (6) Format penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I (satu) yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua
Prosedur Pelayanan
Pasal 12

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

Bagian Ketiga
Maklumat Pelayanan
Pasal 13

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

Bagian Keempat
Sistem Informasi Pelayanan Publik
Pasal 14

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik harus 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 sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang sekurang-kurangnya berisi tentang:
 - a. profil Penyelenggara yang meliputi nama SKPD, Pelaksana, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos elektronik (email);
 - b. profil Pelaksana yang meliputi Pelaksana yang bertanggung jawab, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-elektronik (email);
 - c. Standar Pelayanan yang berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi 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 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) 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 SKPD.

Bagian Kelima

Sarana dan Prasarana Pelayanan

Pasal 15

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

- (3) Penyelenggara memberikan laporan kepada penanggung jawab mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.

Bagian Keenam
Pelayanan Khusus

Pasal 16

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

Pasal 17

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

Pasal 18

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

BAB VI

PENGADUAN DAN PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan

Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib membentuk unit pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Unit pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menyediakan sarana pengaduan.
- (3) Unit pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terintegrasi dengan unit pengelola informasi publik.

Bagian Kedua
Pengaduan
Pasal 20

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

Bagian Ketiga
Penanganan Pengaduan
Pasal 21

- (1) Penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan atau unit teknis penyelenggara pelayanan.
- (2) Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
 - a. pencatatan;
 - b. penelaahan;
 - c. penyaluran;
 - d. tanggapan/penanganan; dan
 - e. pengarsipan.

Paragraf Kesatu
Pencatatan
Pasal 22

- (1) Pencatatan pengaduan masyarakat dilakukan oleh petugas layanan pengaduan.
- (2) Pencatatan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan formulir sebagaimana tercantum pada Lampiran III (tiga) yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

- (3) Pengguna layanan publik menerima tanda bukti Pengaduan dari petugas pencatat sesuai dengan formulir pada Lampiran IV (empat) yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (4) Pengaduan yang alamatnya jelas, segera dijawab oleh unit pengaduan secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak surat pengaduan diterima.

Paragraf Kedua

Penelaahan

Pasal 23

- (1) Penelaah Informasi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) huruf b dilakukan oleh petugas penelaah guna mengidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah-langkah penanganan selanjutnya.
- (2) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan :
 - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
 - c. meneliti dokumen dan/ atau informasi yang diterima;
 - d. menentukan apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan; dan
 - e. melengkapi data/ informasi yang diperlukan.

Paragraf Ketiga

Penyaluran

Pasal 24

- (1) Pengaduan yang telah ditelaah oleh petugas penelaah disalurkan/diteruskan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) huruf c ke penyelenggara/unit penyelenggara teknis pelayanan untuk mendapat tanggapan/klarifikasi.
- (2) Pengaduan yang secara substansial bukan menjadi kewenangan penyelenggara terkait untuk menyelesaikannya, pengaduan tersebut akan disalurkan/diteruskan kepada pihak-pihak terkait yang berwenang untuk menangani.
- (3) Apabila terjadi kesalahan penyaluran dan/atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka penyelenggara/unit teknis penyelenggara pelayanan wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran kepada unit pengaduan.
- (4) Dalam rangka melindungi pihak pelapor, petugas dapat merahasiakan kemungkinan dapat diketahuinya identitas pelapor dengan tidak mencatumkan identitas pelapor dalam penyaluran dan menutup identitas pelapor yang terdapat dalam surat pengaduan.

Paragraf Keempat
Tanggapan/Penanganan
Pasal 25

- (1) Tanggapan/penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) huruf d diselesaikan melalui pembuktian lebih lanjut melalui klarifikasi, konfirmasi, audit atau prosedur lainnya yang dipandang perlu sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- (2) Tanggapan/penanganan dilakukan sebagai berikut :
 - a. meminta data/bukti dan penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak terkait dengan permasalahan pengaduan;
 - b. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku;
 - c. memberikan tanggapan/penanganan sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan yang berlaku; dan
 - d. menyusun laporan penanganan pengaduan.
- (3) Tanggapan/penanganan pengaduan yang telah disusun oleh unit penyelenggara teknis pelayanan disalurkan/diteruskan kepada petugas pencatat untuk disampaikan kepada pengadu.
- (4) Mekanisme Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran V (lima) yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Paragraf Kelima
Pengarsipan
Pasal 26

- (1) Pengarsipan Laporan penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) huruf e disimpan pada tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tatacara pengarsipan yang berlaku.
- (2) Arsip-arsip pengaduan berkadar pengawasan dan bersifat rahasia agar disimpan dengan aman dan hati-hati.
- (3) Terhadap permintaan informasi tentang pengaduan yang diajukan oleh masyarakat dapat diberikan kecuali informasi yang dirahasiakan menurut peraturan perundang-undangan.

BAB VII
HUBUNGAN DAN KERJASAMA ANTAR PENYELENGGARA

Pasal 27

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

Pasal 28

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

BAB VIII

EVALUASI DAN PELAPORAN

Bagian Kesatu

Evaluasi

Pasal 29

- (1) Penyelenggara wajib melakukan evaluasi kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala sekali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat.
- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (4) Berdasarkan Evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penanggungjawab wajib melakukan penilaian kinerja Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara.
- (5) Penilaian Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan secara berkala sekali dalam 1 (satu) tahun.

Bagian Kedua

Pelaporan

Pasal 30

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi tanggungjawabnya kepada Bupati selaku pembina Pelayanan Publik melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Laporan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terintegrasi dengan laporan standar pelayanan minimal memuat hal-hal sebagai berikut:
 - a. pendahuluan, yang memuat gambaran umum penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. rencana strategis, 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
 - 3. Hasil pengelolaan pengaduan pelayanan
- (3) Laporan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan setiap 1 (satu) tahun sekali.

BAB IX

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Kesatu

Pembinaan

Pasal 31

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

Bagian Kedua

Pengawasan

Pasal 32

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara internal dan eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
 - a. atasan langsung ; dan
 - b. pengawas fungsional yaitu Inspektorat Kabupaten.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
 - a. masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. Ombudsman; dan
 - c. DPRD.

BAB X
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 33

- (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.

BAB XI
SANKSI

Pasal 34

- (1) Pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2), Pasal 11 ayat (1), Pasal 12 ayat (1), Pasal 13 ayat (1), Pasal 18, Pasal 19 ayat (1), Pasal 29 ayat (1) dan Pasal 30 ayat (1), dikenakan sanksi administrasi berupa teguran tertulis.
- (2) Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan berupa:
 - a. pemanggilan lisan dan/atau tertulis oleh Penanggungjawab Pelayanan Publik;
 - b. Penyelenggara Pelayanan Publik yang tidak memenuhi pemanggilan lisan dan/atau tertulis sebagaimana dimaksud pada huruf a, dikenakan sanksi teguran tertulis sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut oleh Penanggungjawab Pelayanan Publik dalam tenggang waktu masing-masing 7 (tujuh) hari kalender.
 - c. Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah dikenakan sanksi teguran tertulis sebanyak 3 (tiga) kali sebagaimana dimaksud pada huruf b dan tetap tidak melakukannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB XII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 35

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

- a. belum memiliki Standar Pelayanan, wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Bupati ini; dan

- b. telah memiliki Standar Pelayanan, wajib menyesuaikan dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati ini dan memberlakukan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Bupati ini.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 36

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Gerung
pada tanggal 7 Agustus 2014
/ BUPATI LOMBOK BARAT,

TTD

H. ZAINI ARONY

Diundangkan di Gerung
pada tanggal 7 Agustus 2014
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN LOMBOK BARAT,

TTD

Drs. H. MOH.UZAIR
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19560803 198410 1 001

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN BUPATI LOMBOK BARAT
NOMOR 32 TAHUN 2014
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga mengamanatkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan. penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Disamping itu sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dalam hal ini diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Dalam pemerintahan yang diselenggarakan berdasarkan asas desentralisasi, Pemerintah Daerah dituntut lebih proaktif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kinerja pelayanan publik sebagai konsekuensi dan bentuk tanggung jawab atas otonomi yang telah diberikan oleh Pemerintah. Sehingga, dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima perlu dilakukan pembenahan sistem pelayanan secara menyeluruh dan terintegrasi. Titik tolak

pembenahan tersebut adalah diawali dari landasan hukum yang kuat dan jelas sehingga dapat dijadikan pedoman dalam implementasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Bupati ini.

Peraturan Bupati ini diharapkan dapat memberikan kejelasan dan pengaturan pada hal-hal yang menjadi permasalahan antara lain mengenai:

- a. Pengertian umum atau istilah dalam bidang pelayanan publik, misalnya definisi pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik, dan lain-lain.
- b. Asas-asas yang menjadi dasar bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lombok Barat;
- c. Penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi panduan bagi penyelenggara pelayanan publik, seperti standar pelayanan publik, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan masyarakat, dan lain-lain;
- d. Evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik dilakukan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan, dan sekurang-kurangnya melakukan survei kepuasan masyarakat.
- e. Peran serta masyarakat di dalam pelayanan publik;

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup Jelas

Pasal 2

Cukup Jelas

Pasal 3

Cukup Jelas

Pasal 4

huruf a

Yang dimaksud dengan "Kepentingan Umum" adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan /atau golongan.

huruf b

Yang dimaksud dengan "Kepastian Hukum" adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

huruf c

Yang dimaksud dengan "Kesamaan Hak" adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

huruf d

Yang dimaksud dengan "Keseimbangan Hak dan Kewajiban" adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

huruf e

Yang dimaksud dengan "Keprofesionalan" adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

huruf f

Yang dimaksud dengan "Partisipatif", adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

huruf g

Yang dimaksud dengan "Persamaan Perlakuan", adalah setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

huruf h

Yang dimaksud dengan "Keterbukaan", adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

huruf i

Yang dimaksud dengan "Akuntabilitas" adalah setiap kegiatan dan hasil akhir dari perencanaan pembangunan daerah harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

huruf j

Yang dimaksud dengan "Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan", adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

huruf k

Yang dimaksud dengan "Ketetapan Waktu", adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

huruf l

Yang dimaksud dengan "Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan", adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 5

Cukup Jelas

Pasal 6

Cukup Jelas

Pasal 7

Cukup Jelas

Pasal 8

Cukup Jelas

Pasal 9

ayat 1

Yang dimaksud dengan "SKPD adalah Perangkat Daerah sampai dengan unit kerja terendah, misalnya Polindes dan Puskesmas pada Dinas Kesehatan, dan Sekolah Dasar pada Dinas Pendidikan, dan seterusnya."

Pasal 10

huruf f

Yang dimaksud dengan "Dokumen yang wajib dirahasiakan adalah dokumen yang masuk dalam kategori dikecualikan sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik."

Pasal 11

ayat 5

Yang dimaksud dengan “komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) adalah komponen minimal standar pelayanan yang dipublikasikan oleh penyelenggara kepada masyarakat.”

Pasal 12

Cukup Jelas

Pasal 13

Cukup Jelas

Pasal 14

Cukup Jelas

Pasal 15

Cukup Jelas

Pasal 16

Cukup Jelas

Pasal 17

Cukup Jelas

Pasal 18

Cukup Jelas

Pasal 19

Cukup Jelas

Pasal 20

Cukup Jelas

Pasal 21

Cukup Jelas

Pasal 22

Cukup Jelas

Pasal 23

Cukup Jelas

Pasal 24

Cukup Jelas

Pasal 25

Cukup Jelas

Pasal 26

Cukup Jelas

Pasal 27

Cukup Jelas

Pasal 28

Cukup Jelas

Pasal 29

ayat 2

Yang dimaksud dengan "Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan teknik survei sesuai kebutuhan.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain :

- 1) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- 2) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- 3) Kuesioner elektronik (internet/e-survei);
- 4) Diskusi kelompok terfokus;
- 5) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara.

Pasal 30

Cukup Jelas

Pasal 31

Cukup Jelas

Pasal 32

Cukup Jelas

Pasal 33

Cukup Jelas

Pasal 34

Cukup Jelas

Pasal 35

Cukup Jelas

Pasal 36

Cukup Jelas

TAMBAHAN BERITA DAERAH KABUPATEN LOMBOK BARAT NOMOR 32
TAHUN 2014.

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI LOMBOK BARAT
NOMOR : 32 TAHUN 2014
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

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; dan	
14	evaluasi kinerja pelaksana.	

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

 BUPATI LOMBOK BARAT,

TTD

H. ZAINI ARONY

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI LOMBOK BARAT
NOMOR : 32 TAHUN 2014
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Contoh MAKLUMAT PELAYANAN :

<p>(KOP SURAT)</p> <p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS UNTUK DAPAT MEMBERIKAN JAMINAN PELAYANAN YANG LEBIH BAIK.”</p>
--

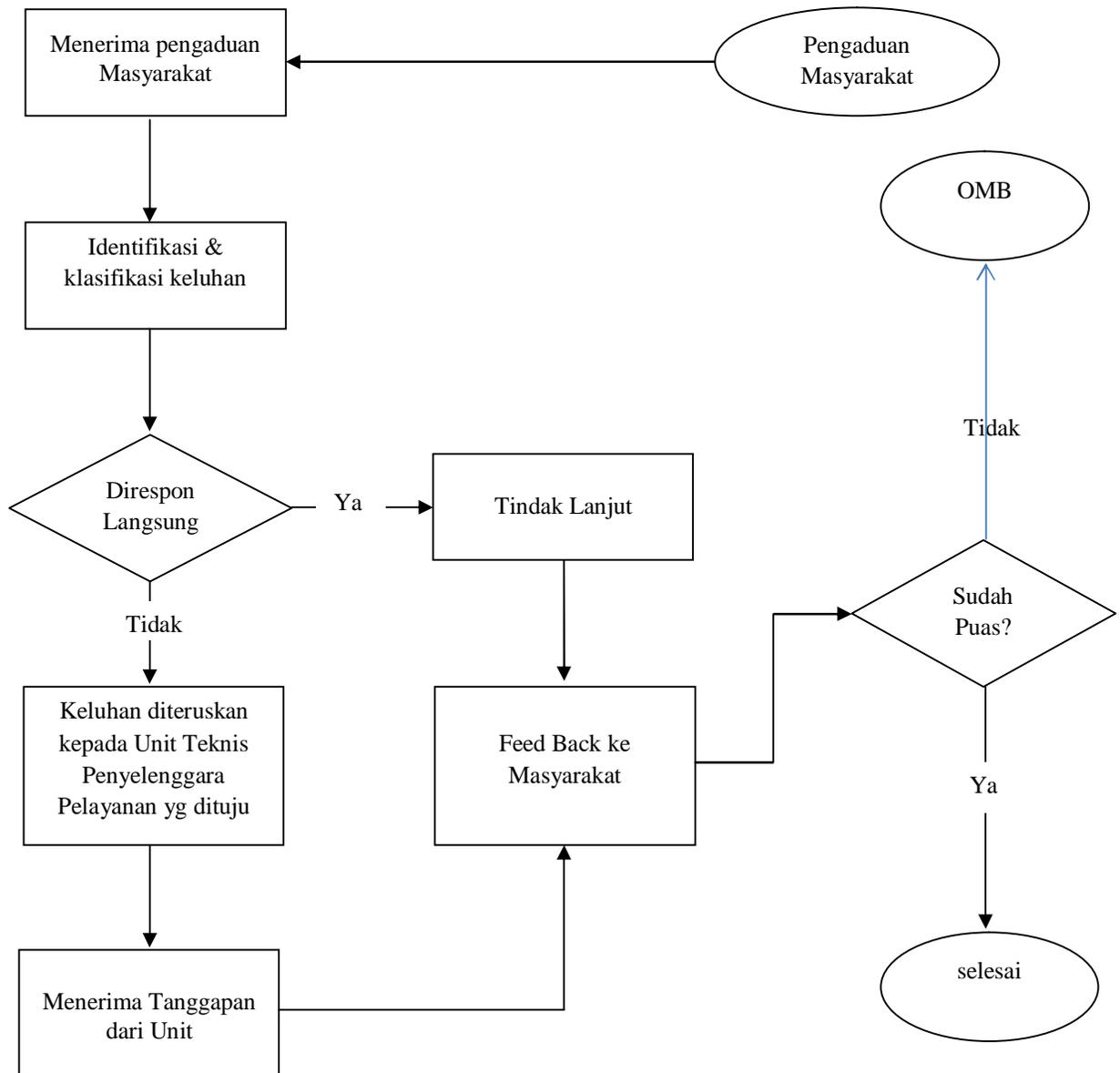
BUPATI LOMBOK BARAT,

TTD

H. ZAINI ARONY

LAMPIRAN V
PERATURAN BUPATI LOMBOK BARAT
NOMOR : 32 TAHUN 2014
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat



BUPATI LOMBOK BARAT,

TTD

H. ZAINI ARONY

LAMPIRAN III
PERATURAN BUPATI LOMBOK BARAT
NOMOR : 32 TAHUN 2014
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

No. Pendaftaran :

Nama :

Alamat :

Pekerjaan :

NomorTelepon/E-mail :

Rincian Pengaduan :

.....

.....

.....

Lombok Barat,,20.....

Petugas Pelayanan Publik
(Penerima Pengaduan pelayanan)

Pelapor
(Masyarakat yang mengadu)

(.....)

Nama dan Tanda Tangan

(.....)

Nama dan Tanda Tangan

LAMPIRAN IV
PERATURAN BUPATI LOMBOK BARAT
NOMOR : 32 TAHUN 2014
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

**TANDA BUKTI
PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

Telah terima dari pengguna layanan publik :
Pemberitahuan pengaduan :

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

Lombok Barat,, 20....
Yang Menerima

(.....)
Nama dan Nip

BUPATI LOMBOK BARAT,

TTD

H. ZAINI ARONY