



**BUPATI BINTAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

**PERATURAN BUPATI BINTAN
NOMOR 45 TAHUN 2017**

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BINTAN,

- 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 Bintan 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 2 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonomi Kabupaten dalam lingkungan Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3836);
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2006 tentang Perubahan nama Kabupaten Kepulauan Riau menjadi Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4605);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun

12. 2009(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 2014 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25).

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 Bintan.
2. Bupati adalah Bupati Bintan.

3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada Lingkup Pemerintah Kabupaten Bintan.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Bintan baik yang berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundangundangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah SKPD dan BUMD yang membawahi Pelaksana Pelayanan Publik.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

13. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
14. 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 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 perilaku dan etika pelayanan.
- (5) Nilai-nilai perilaku dan etika pelayanan 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 seperti ruang tunggu, pintu masuk, ruang pelayanan.
- (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 penyelenggara pelayanan atau unit 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 langkahlangkah penanganan selanjutnya.
- (3) 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 menanganinya. 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.
- (3) 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 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
 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 Daerah.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
 - a. masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. Ombudsman; dan

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 melakukan kewajibannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB XII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 35

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

- a. Menyusun, menetapkan dan menetapkan standar pelayanan publik paling lambat 6 (enam) bulan sejak Peraturan Bupati ini di undangkan;
- b. Menyesuaikan Standar Pelayanan Publik yang telah ada dengan Peraturan Bupati ini paling lambat 6 (enam) bulan sejak Peraturan Bupati ini di undangkan.

Ditetapkan di Bandar Seri Bentan
Pada tanggal, 5 September 2017
BUPATI BINTAN



APRI SUJADI

Diundangkan di Bandar Seri Bentan
Pada tanggal, 5 September 2017
Plt. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BINTAN



ADI PRIHANTARA

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI BINTAN
NOMOR : TAHUN 2017
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 sesuaidengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

BUPATI BINTAN,



APRI SUJADI

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI
NOMOR : TAHUN 2017
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Contoh MAKLUMAT PELAYANAN :

(KOP SURAT)
MAKLUMAT PELAYANAN

“ 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

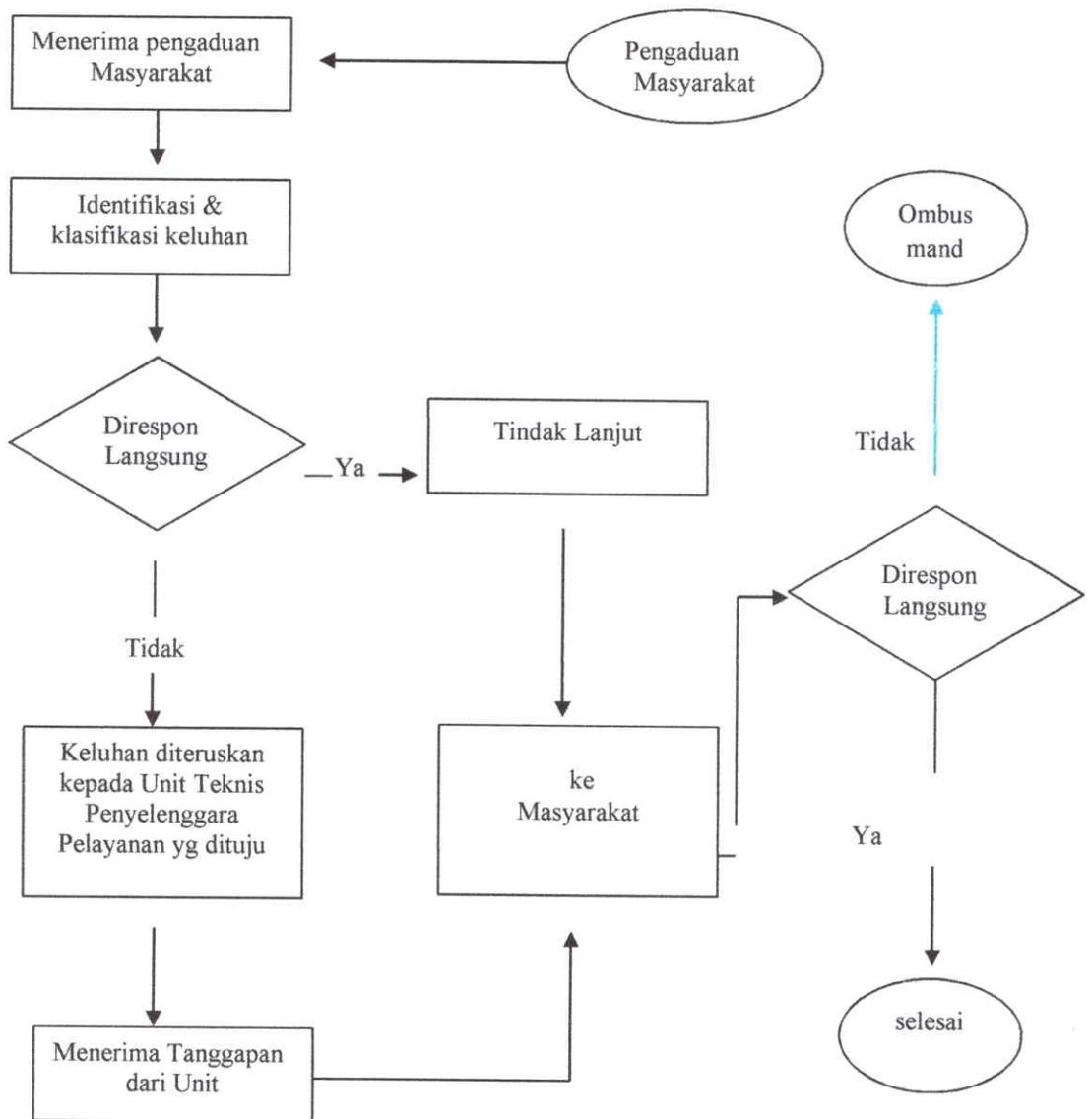
BUPATI BINTAN,



H.APRI SUJADI

LAMPIRAN V
PERATURAN BUPATI BINTAN
NOMOR : TAHUN 2017
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat



BUPATI BINTAN,

APRI SUJADI,

LAMPIRAN III
PERATURAN BUPATI BINTAN
NOMOR : TAHUN 2017
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN
FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

No. Pendaftaran :

Nama :

Alamat :

Pekerjaan :

NomorTelepon/E-mail :

Rincian Pengaduan :

.....

.....

.....

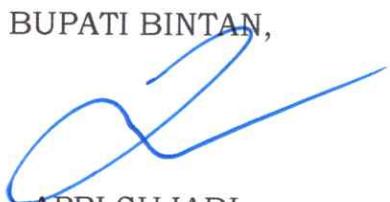
.....

.....

Bandar Seri Bentan,,20.....

Petugas Pelayanan Publik (Penerima Pengaduan pelayanan) (.....) Nama dan Tanda Tangan	Pelapor (Masyarakat yang mengadu) (.....) Nama dan Tanda Tangan
--	--

BUPATI BINTAN,



APRI SUJADI,

LAMPIRAN IV
PERATURAN BUPATI BINTAN
NOMOR : TAHUN 2017
TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PUBLIK

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

TANDA BUKTI

PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Telah terima dari pengguna layanan publik :
Pemberitahuan pengaduan :

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

Bandar Seri Bentan,, 20....

Yang Menerima

(.....)

Nama dan Nip

BUPATI BINTAN,



APRI SUJADI,