



BUPATI LOMBOK TENGAH
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT


PERATURAN BUPATI LOMBOK TENGAH
NOMOR 7 TAHUN 2022
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI LOMBOK TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa untuk 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 daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga perlu diciptakan iklim yang kondusif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b 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

X

- Republik Indonesia Nomor 1655);
2. 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);
 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. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 5. 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);
 6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara
- 

- Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang
Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran
Daerah Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2016 Nomor 6);

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 Tengah;
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
3. Bupati adalah Bupati Lombok Tengah;
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Lombok Tengah;
5. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah Kabupaten Lombok Tengah yang merupakan unsur Pembantu Bupati dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah;
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang dimiliki oleh Pemerintah 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;

X

8. Penyelenggara pelayanan publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
9. Pelaksana pelayanan publik, yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada 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 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 ini 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, kemudahan dan 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 :
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b adalah :

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah 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 Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf c adalah :
- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh Daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda masyarakat; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah Daerah yang diwajibkan oleh Daerah dan diatur dalam peraturan perundang- undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB IV

PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB, PENYELENGGARA DAN PELAKSANA

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggung jawab

Pasal 7

- (1) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik adalah Bupati;
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik.

X

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 adalah Perangkat Daerah dan BUMD wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (2) Perangkat Daerah 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 serang kajian 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.

X

- (4) Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan etika baik yang ditunjukkan dengan pelayanan yang ramah, cepat, tanggap, 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 memberikan informasi penyelenggaraan Pelayanan Publik diselenggarakan sistem informasi.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, antara lain memuat:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan;
 - f. prosedur layanan;
 - g. biaya; dan
 - h. penilaian kinerja.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dikelola secara transparan dan dapat diakses oleh masyarakat dengan sederhana, mudah, cepat dan tepat.

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

X

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.

Pasal 16

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 17

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

Bagian Keenam Pelayanan Khusus

Pasal 18

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

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 secara langsung ke unit pengaduan.
- (2) Dalam menyelesaikan pengaduan Pelayanan Publik, 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, menggunakan formulir sebagaimana tercantum pada Lampiran III yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (2) Pengguna layanan publik menerima tanda bukti Pengaduan dari petugas pencatat sesuai dengan formulir sebagaimana tercantum pada Lampiran IV yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (3) Pengaduan yang alamatnya jelas, segera dijawab oleh unit pengaduan secara tertulis dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak surat pengaduan diterima.

Paragraf Kedua

Penelaahan

Pasal 23

- (1) Penelaahan Informasi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) huruf b dilakukan oleh petugas penelaah untuk 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;

X

- 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 21 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 21 ayat (2) huruf d diselesaikan melalui pembuktian lebih lanjut melalui klarifikasi, konfirmasi, audit atau prosedur lainnya yang dipandang perlu sesuai dengan peraturan perundang-undangan 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 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Paragraf Kelima

Pengarsipan

Pasal 26

- (1) Pengarsipan Laporan penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) huruf e disimpan pada tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tata cara 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 KERJA SAMA ANTAR PENYELENGGARA

Pasal 27

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

X

Pasal 28

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian Pelayanan Publik.
- (2) Kerja sama 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) penanggung jawab wajib melakukan penilaian kinerja Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara.
- (5) Penilaian Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan secara berkala sekali dalam 1 (satu) tahun.

Bagian Kedua

Pelaporan

Pasal 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 ;

4

- 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) dapat dilakukan oleh :
 - a. masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
 - b. Ombudsman Republik Indonesia;
 - c. Kementrian PAN-RB; dan
 - d. 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 Penanggung jawab 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 XI I 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 X III
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 Tengah.

Ditetapkan di Praya
pada tanggal 8 Maret 2022
BUPATI LOMBOK TENGAH


H. LALU PATHUL BAHRI

Diundangkan di Praya
pada tanggal 2022

SEKRETARIS DAERAH,

LALU FIRMAN WIJAYA

BERITA DAERAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH TAHUN 2022 NOMOR


Lampiran I Peraturan Bupati Lombok Tengah

Nomor : 7 TAHUN 2022
Tanggal : 8 Maret 2022
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 TENGAH

H. LALU PATHUL BAHRI

Lampiran II Peraturan Bupati Lombok Tengah

Nomor : 7 TAHUN 2022

Tanggal : 8 Maret 2022

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 APABILA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN KAMI, TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, KAMI BERSEDIAN MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERUNDANG - UNDANGAN YANG BERLAKU.”

KEPALA PERANGKAT DAERAH,

(.....)

BUPATI LOMBOK TENGAH


H. LALU PATHUL BAHRI

Lampiran III Peraturan Bupati Lombok Tengah

Nomor : 7 TAHUN 2022
Tanggal : 8 Maret 2022
Tentang : PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

No. Pendaftaran :

Nama :
Alamat :
Pekerjaan :
NomorTelepon/E -mail :
Rincian Pengaduan :
.....
.....

Lombok Tengah,,20.....

Petugas Pelayanan Publik
(Penerima Pengaduan
pelayanan)

Pelapor
(Masyarakat yang mengadu)

(.....)
Nama dan Tanda Tangan

(.....)
Nama dan Tanda Tangan

BUPATI LOMBOK TENGAH
H. LALU PATHUL BAHRI

Lampiran IV Peraturan Bupati Lombok Tengah

Nomor : TAHUN 2022

Tanggal :

Tentang : PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

TANDA BUKTI

PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Telah terima dari pengguna layanan publik :

Pemberitahuan pengaduan :

.....

.....

.....

.....

BUPATI LOMBOK TENGAH

H. LALU PATHUL BAHRI

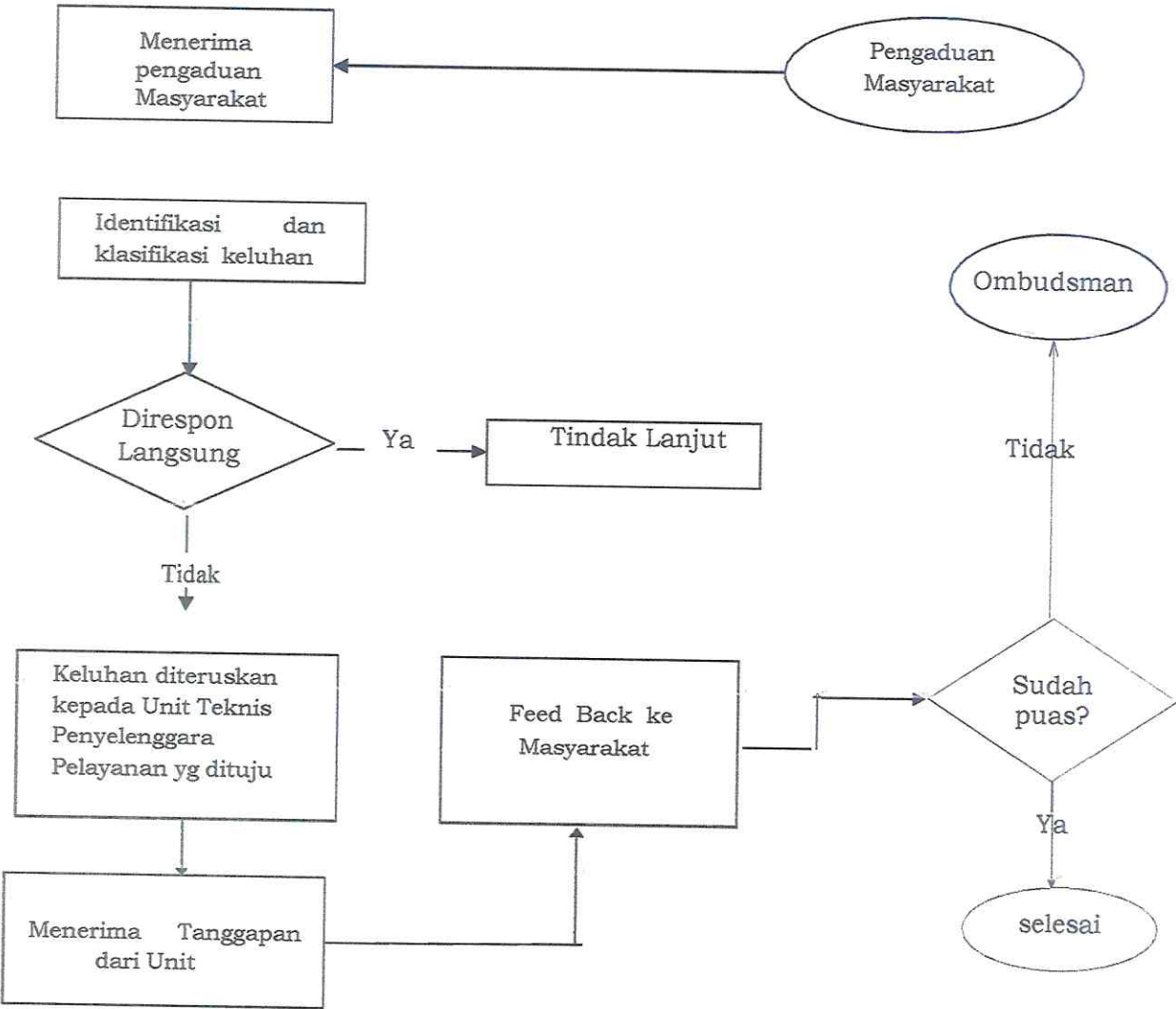
Lampiran V Peraturan Bupati Lombok Tengah

Nomor : TAHUN 2022

Tanggal :

Tentang : PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat



BUPATI LOMBOK TENGAH

H. LALU PATHUL BAHRI



PENJELASAN
ATAS
PERATURAN BUPATI LOMBOK TENGAH
NOMOR TAHUN 2022
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

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 “asas kepentingan umum” adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “kepastian hukum” adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara negara.

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

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 6

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup Jelas

Pasal 14

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 15

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 20

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup Jelas

Pasal 22

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 23

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 25

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 26

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 31

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.