



BUPATI KARIMUN

PROVINSI KEPULAUAN RIAU

PERATURAN BUPATI KARIMUN
NOMOR 41 TAHUN 2021

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA
ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD)
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KARIMUN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KARIMUN,

- 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 Karimun 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 berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
- d. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) yang telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);

9. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Karimun Nomor 3);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD) DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KARIMUN

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Karimun.
2. Bupati adalah Bupati Karimun.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun.
4. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah perangkat daerah pada Lingkup Pemerintah Kabupaten Karimun.
5. 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.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah OPD yang membawahi Pelaksana Pelayanan Publik.
7. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada OPD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
8. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan OPD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi OPD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
9. 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.
10. 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.
11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
12. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
13. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

14. Anggaran Pendapatan Belanja Negara selanjutnya disingkat APBN adalah rencana keuangan tahunan Pemerintahan Negara Republik Indonesia yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
15. Anggaran Pendapatan Belanja Daerah selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

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;
- 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 OPD.

- (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 jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b adalah penyediaan jasa publik oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dan hanya 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 OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun.

- (2) OPD 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;
 - a. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pengaduan pada setiap unit Pelayanan Publik ;
 - b. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - c. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - d. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Bagian Ketiga Pelaksana

Pasal 10

- (1) Pelaksana Pelayanan Publik mempunyai tugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.
- (2) Pelaksana Pelayanan Publik 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.

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 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) tercantum dalam Lampiran I 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 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 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.
- (5) Penyelenggara mengelola Sistem Informasi baik berupa sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang sekurang-kurangnya berisi tentang:
 - a. profil Penyelenggara yang meliputi nama OPD, 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 OPD.

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.

BAB VI
PENGADUAN DAN PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan

Pasal 18

- (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 19

- (1) Pengaduan pelayanan publik disampaikan kepada unit pengaduan Pelayanan Publik melalui surat, telepon, 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.
- (3) Format Maklumat Pengaduan dalam pelaksanaan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada pasal 19 ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran III, IV dan V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketiga
Penanganan Pengaduan

Pasal 20

- (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.

BAB VII
EVALUASI DAN PELAPORAN

Bagian Kesatu
Evaluasi

Pasal 21

- (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.

Bagian Kedua
Pelaporan

Pasal 22

- (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 strategi, yang memuat gambaran singkat sasaran yang ingin dicapai oleh penyelenggara Pelayanan Publik dalam bentuk strategi pelayanan;
 - c. Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memuat uraian tentang keberhasilan atau kegagalan, hambatan/kendala dan permasalahan yang dihadapi dalam melaksanakan standar Pelayanan Publik serta langkah antisipatif yang diambil;
 - d. akuntabilitas keuangan yang menyajikan alokasi dan realisasi anggaran;
 - e. penutup, memuat tentang kesimpulan dan saran; dan
 - f. lampiran-lampiran, terdiri dari :
 1. Standar dan maklumat pelayanan;
 2. Hasil survei kepuasan masyarakat; dan
 3. Hasil pengelolaan pengaduan pelayanan.
- (3) Laporan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan setiap 1 (satu) tahun sekali.

BAB VIII
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Kesatu
Pembinaan

Pasal 23

- (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 24

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara internal dan eksternal.

- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
1. atasan langsung ; dan
 2. 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.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 25

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tanjung Balai Karimun
pada tanggal 15 September 2021

BUPATI KARIMUN, 


AUNUR RAFIQ

Diundangkan di Tanjung Balai Karimun
pada tanggal 15 September 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KARIMUN,



MUHD. FIRMANSYAH

BERITA DAERAH KABUPATEN KARIMUN TAHUN 2021 NOMOR 42

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN BUPATI KARIMUN

NOMOR 41 TAHUN 2021

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA ORGANISASI PERANGKAT
DAERAH (OPD) DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KARIMUN

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 tentang Pelayanan Publik 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 Karimun;
- 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; dan
- 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”, adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

huruf m

Yang dimaksud dengan “Kemudahan”, adalah kemudahan dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.

huruf n

Yang dimaksud dengan “Keterjangkauan”, adalah keterjangkauan sarana dan prasarana pendukung dalam melaksanakan pelayanan publik.

Pasal 5

Cukup Jelas

Pasal 6

Cukup Jelas

Pasal 7

Cukup Jelas

Pasal 8

Cukup Jelas

Pasal 9

ayat (1)

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

ayat (2)

Cukup Jelas

ayat (3)

Cukup Jelas

Pasal 10

ayat (1)

Cukup Jelas

ayat (2)
Cukup Jelas

ayat (3)
huruf a
Cukup Jelas

huruf b
Cukup Jelas

huruf c
Cukup Jelas

huruf d
Cukup Jelas

huruf e
Cukup Jelas

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 (1)
Cukup Jelas

ayat (2)
Cukup Jelas

ayat (3)
Cukup Jelas

ayat (4)
Cukup Jelas

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
ayat (1)
Cukup Jelas

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; dan
- 5) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara.

Pasal 23
Cukup Jelas

Pasal 24
Cukup Jelas

Pasal 25
Cukup Jelas

TAMBAHAN BERITA DAERAH KABUPATEN KARIMUN NOMOR 1

LAMPIRAN I :
PERATURAN BUPATI KARIMUN
NOMOR 41 TAHUN 2021
TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD)
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KARIMUN

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 KARIMUN,


AUNUR RAFIQ

LAMPIRAN II :
PERATURAN BUPATI KARIMUN
NOMOR 41 TAHUN 2021
TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD)
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KARIMUN

CONTOH MAKLUMAT PELAYANAN :

(KOP SURAT)

MAKLUMAT PELAYANAN

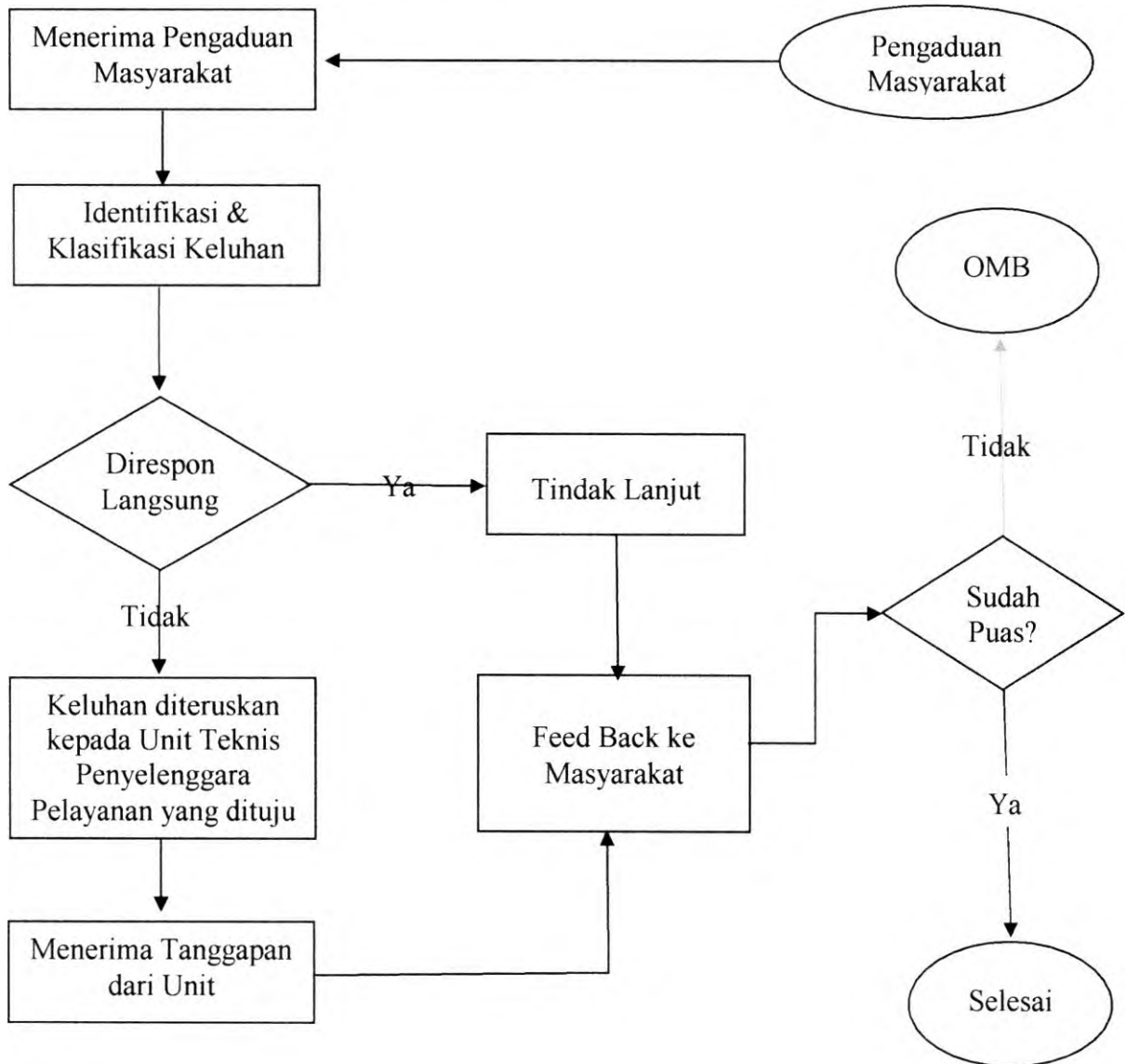
“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS UNTUK DAPAT MEMBERIKAN JAMINAN PELAYANAN YANG LEBIH BAIK.”

BUPATI KARIMUN, ✓


AUNUR RAFIQ

LAMPIRAN III :
 PERATURAN BUPATI KARIMUN
 NOMOR 41 TAHUN 2021
 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
 PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD)
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KARIMUN

Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat



BUPATI KARIMUN,

AQUNUR RAFIQ

LAMPIRAN IV :
PERATURAN BUPATI KARIMUN
NOMOR 41 TAHUN 2021
TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD)
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KARIMUN

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN
FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

No. Pendaftaran :

Nama :
Alamat :
Pekerjaan :
Nomor telepon/e-mail :
Rincian Pengaduan :
.....
.....
.....

Tanjung Balai Karimun, 20...

Petugas Pelayanan Publik (Penerima pengaduan pelayanan)	Pelapor (Masyarakat yang mengadu)
--	--------------------------------------

(.....) Nama dan Tanda Tangan	(.....) Nama dan Tanda Tangan
----------------------------------	----------------------------------

↑ BUPATI KARIMUN, ✓

AUNUR RAFIQ

LAMPIRAN V :
PERATURAN BUPATI KARIMUN
NOMOR 41 TAHUN 2021
TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD)
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KARIMUN

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

TANDA BUKTI
PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Telah terima dari pengguna layanan publik :
Pemberitahuan pengaduan :

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

Tanjung Balai Karimun, 20...
Yang Menerima

(.....)
Nama dan NIP

P BUPATI KARIMUN, ✓


AUNUR RAFIQ