



BUPATI KARANGANYAR PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI KARANGANYAR

NOMOR 90 TAHUN 2018

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KARANGANYAR,

- 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, perlupedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjamin pelayanan berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
 - b. bahwa Pemerintah Kabupaten Karanganyar berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
 - 2. 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 2014 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
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. 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);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
 6. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karanganyar (Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2016 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 67);
 7. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 12 Tahun 2018 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2018 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 90);

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 Karanganyar.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Karanganyar.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Karanganyar.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Karanganyar baik yang berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perangkat Daerah dan BUMD yang membawahi pelaksana Pelayanan Publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.

10. Penanggung Jawab Pelayanan Publik adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk.
11. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah sistem informasi yang mengintegrasikan pengumpulan, pengelolaan dan pelayanan informasi publik.
12. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan Perangkat Daerah dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi Perangkat Daerah dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
13. 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
14. 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.
15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
17. 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 menggunakan indikator dan teknik survei sesuai kebutuhan.

18. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

BAB II TUJUAN

Pasal 2

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 RUANG LINGKUP

Pasal 3

- (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;
 - c. pelayanan administratif.

Pasal 4

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf a meliputi pengadaan/penyediaan

dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

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

BAB IV

PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB, PENYELENGGARA DAN PELAKSANA

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggung jawab

Pasal 5

- (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 Penanggung Jawab.

Pasal 6

- (1) Penanggung jawab Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggung Jawab 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 7

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Daerah dan BUMD.
- (2) Perangkat Daerah dan BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan kewenangannya;
 - b. mengkoordinasikan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik pada setiap Perangkat Daerah;
 - c. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik;
 - 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 8

- (1) Pelaksana mempunyai tugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.
- (2) Pelaksana dalam melaksanakan Pelayanan Publik harus menjunjung tinggi perilaku dan etika pelayanan.
- (3) Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah sebagai berikut:
 - a. adil dan tidak diskriminatif;
 - b. cermat;
 - c. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
 - d. profesional;
 - e. tidak mempersulit;
 - f. merahasiakan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - g. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
 - h. memberikan informasi yang benar dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
 - i. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; dan
 - j. tidak menyimpang dari prosedur.
- (4) Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan etika pelaksana yang menjunjung tinggi nilai-nilai Kepatutan.
- (5) Nilai-nilai Kepatutan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditunjukkan dengan pelayanan yang ramah, simpatik dan humanis.

BAB V
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 9

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun Standar Pelayanan Publik sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Penyusunan Standar Pelayanan Publik 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 Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (4) Setiap penyelenggara Pelayanan Publik harus berpedoman pada Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Komponen Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri dari :
 - a. Komponen Standar Pelayanan Publik 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 Publik 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 Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran huruf A yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua Prosedur Pelayanan

Pasal 10

- (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 11

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

Bagian Keempat
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 12

- (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) dikelola oleh petugas pengelola informasi publik atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).
- (3) 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.
- (4) Penyelenggara mengelola sistem informasi baik berupa sistem informasi elektronik maupun non elektronik paling sedikit berisi tentang:
 - a. profil penyelenggara yang meliputi nama Perangkat Daerah, 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 Publik 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.
- (5) Penyediaan informasi harus dapat diakses oleh masyarakat secara mudah, cepat dan murah.
- (6) Sistem Informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diintegrasikan dengan Sistem informasi dan dokumentasi pada setiap Perangkat Daerah.

Bagian Kelima Sarana dan Prasarana Pelayanan

Pasal 13

- (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 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 14

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 15

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 16

- (1) Penyelenggara wajib 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.

BAB VI

PENGADUAN DAN PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan

Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib membentuk Unit Pengaduan Pelayanan Publik.

- (2) Unit Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menyediakan sarana Pengaduan, yang paling sedikit terdiri dari:
 - a. Nomor telepon;
 - b. pesan layanan singkat (*short message service* (SMS));
 - c. *website*;
 - d. email; dan
 - e. kotak Pengaduan.
- (3) Unit Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terintegrasi dengan unit pengelola informasi publik.

Bagian Kedua Pengaduan

Pasal 18

- (1) Pengaduan Pelayanan Publik disampaikan kepada Unit Pengaduan Pelayanan Publik melalui surat, telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (SMS)), email, dan sarana lainnya atau datang langsung ke unit Pengaduan.
- (2) Dalam menyelesaikan Pengaduan Masyarakat, Unit Pengaduan Pelayanan Publik harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
 - a. prioritas penyelesaian Pengaduan;
 - b. penentuan pejabat yang menyelesaikan Pengaduan;
 - c. prosedur penyelesaian Pengaduan;
 - d. rekomendasi penyelesaian Pengaduan;
 - e. pemantauan dan evaluasi penyelesaian Pengaduan;
 - f. pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan; dan
 - g. penyampaian hasil penyelesaian Pengaduan.

Bagian Ketiga Penanganan Pengaduan

Paragraf 1 Umum

Pasal 19

- (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 2

Pencatatan

Pasal 20

- (1) Pencatatan Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf a dilakukan oleh petugas layanan Pengaduan.
- (2) Pencatatan Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan formulir sebagaimana tercantum pada Lampiran huruf C Peraturan Bupati ini.
- (3) Pengguna layanan publik menerima tanda bukti Pengaduan dari petugas pencatat sesuai dengan formulir sebagaimana tercantum pada Lampiran huruf D 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 3

Penelaahan

Pasal 21

- (1) Penelaah informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf b dilakukan oleh petugas penelaah guna mengidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah-langkah penanganan selanjutnya.

- (2) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan:
- a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. menghubungkan materi Pengaduan dengan peraturan yang relevan;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang diterima;
 - d. menentukan apakah Pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan; dan
 - e. melengkapi data/ informasi yang diperlukan.

Paragraf 4
Penyaluran

Pasal 22

- (1) Penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c dilakukan terhadap Pengaduan yang telah ditelaah oleh petugas penelaah kebijakan publik 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 5
Tanggapan/Penanganan

Pasal 23

- (1) Tanggapan/penanganan Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 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 huruf E yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Paragraf 6
Pengarsipan

Pasal 24

- (1) Pengarsipan laporan penanganan Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 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 25

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

Pasal 26

- (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 27

- (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 (2), 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 28

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi tanggung jawabnya kepada Bupati selaku pembina Pelayanan Publik melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Laporan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 IX PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Kesatu Pembinaan

Pasal 29

- (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 30

- (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
 - c. DPRD.

BAB X PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 31

- (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 KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 32

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.

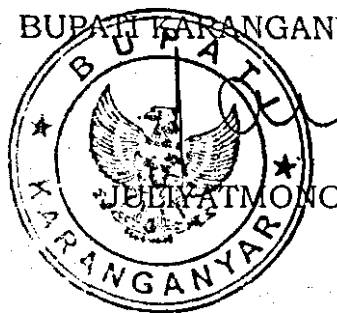
BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 33

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Karanganyar
pada tanggal *10 Desember 2018*
BUPATI KARANGANYAR,



Diundangkan di Karanganyar
pada tanggal *10 Desember 2018*

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR,



BERITA DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN *2018* NOMOR *90*

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI KARANGANYAR
NOMOR : 90 TAHUN 2018
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

A. STANDAR 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.	

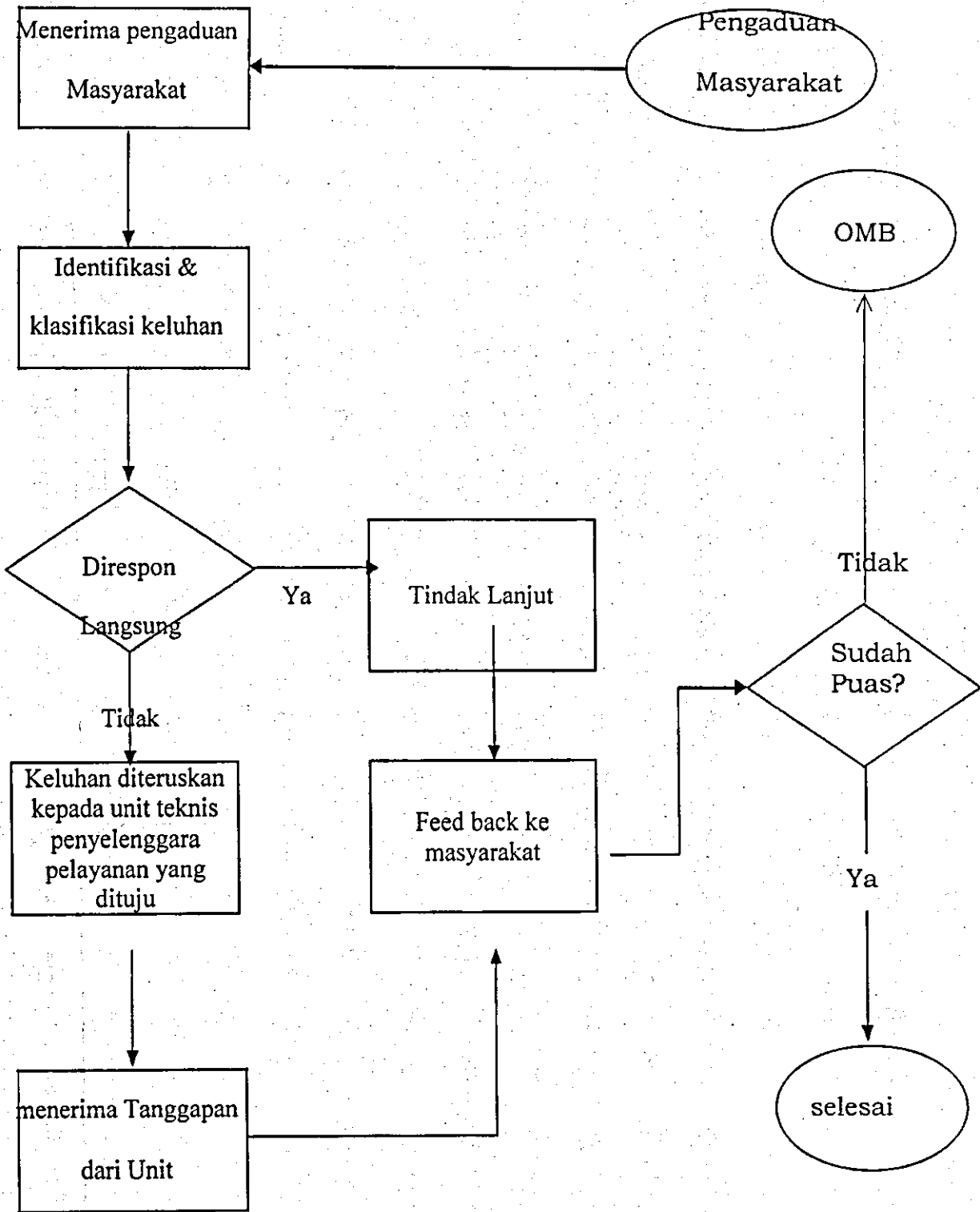
*) Unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

B. MAKLUMAT PELAYANAN

Contoh MAKLUMAT PELAYANAN :

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

C. MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



D. FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

No. Pendaftaran :

Nama :

Alamat :

Pekerjaan :

NomorTelepon/E-mail :

Rincian Pengaduan :

.....

.....

.....

Karanganyar,,20.....

Petugas Pelayanan Publik
(Penerima Pengaduan pelayanan)

Pelapor
(Masyarakat yang mengadu)

(.....)

Nama dan Tanda Tangan

(.....)

Nama dan Tanda Tangan

E. TANDA BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

TANDA BUKTI

PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Telah terima dari pengguna layanan publik :

Pemberitahuan pengaduan :

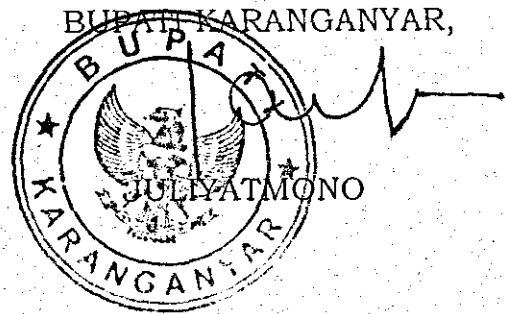
.....
.....
.....

Karanganyar,, 20....

Yang Menerima

(.....)

Nama dan NIP

BUPATI KARANGANYAR,

JULYATMONO