



S A L I N A N

**BUPATI PROBOLINGGO
PROVINSI JAWA TIMUR**

PERATURAN BUPATI PROBOLINGGO

NOMOR : 93 TAHUN 2017

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PROBOLINGGO,

- 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 Probolinggo berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik;
- c. bahwa untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik perlu norma hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

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 Probolinggo.
2. Bupati, adalah Bupati Probolinggo.
3. Pemerintah Daerah, adalah Pemerintah Kabupaten Probolinggo.
4. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD, adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD, adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah baik yang berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
6. 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.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah PD dan BUMD yang membawahi pelaksana pelayanan publik.

8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana, adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada PD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
9. Kinerja, adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi PD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
10. Masyarakat, adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, sebagai orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Standar Pelayanan Publik, adalah tolak 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

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, tanggungjawab, 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

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;
- n. keterjangkauan.

BAB IV

PEMBINA, PENANGGUNGJAWAB, PENYELENGGARA DAN PELAKSANA

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggungjawab

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 penanggungjawab.

Pasal 6

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

Bagian Kedua

Penyelenggara

Pasal 7

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik adalah PD dan BUMD.
- (2) PD dan BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsi.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik mempunyai tugas :
 - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan kewenangannya;
 - b. mengoordinasikan 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;
 - 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;
 - 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 dan kewajaran.
- (5) Nilai-nilai kepatutan dan kewajaran sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditunjukkan dengan pelayanan yang ramah, simpatik dan humanis.

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 9

- (1) 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 10

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf a adalah pengadaan/penyediaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf b adalah penyediaan jasa publik oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf c adalah tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda.

Bagian Kedua

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) mengikut sertakan 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 PD dengan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) 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;
- 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;
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana.

- (5) Format penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan peraturan ini.

Bagian Kedua

Prosedur Pelayanan

Pasal 12

Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan prosedur Pelayanan dengan Keputusan Kepala PD dengan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan peraturan 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 dengan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Penyelenggara mengelola Sistem Informasi baik berupa sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang sekurang-kurangnya berisi tentang :
 - a. Profil Penyelenggara yang meliputi nama PD, Pelaksana, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos elektronik (email);
 - b. Profil Pelaksana yang meliputi Pelaksana yang bertanggungjawab, 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 PD.

Bagian Kelima
Sarana dan Prasarana Pelayanan

Pasal 15

- (1) Penyelenggara menyediakan sarana dan prasarana Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan serta bertanggungjawab 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 penanggungjawab mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.

Bagian Keenam
Pelayanan Khusus

Pasal 16

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

Pasal 17

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

Pasal 18

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

BAB VI
PENGADUAN DAN PENANGANAN PENGADUAN
Bagian Kesatu
Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan
Pasal 19

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

Bagian Kedua
Pengaduan
Pasal 20

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

Bagian Ketiga
Penanganan Pengaduan
Pasal 21

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

Pasal 22

- (1) Pencatatan pengaduan masyarakat dilakukan oleh petugas layanan pengaduan.
- (2) Pencatatan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan formulir dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan peraturan ini.
- (3) Pengguna layanan publik menerima tanda bukti Pengaduan dari petugas pencatat dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan peraturan 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.

Pasal 23

- (1) Penelaahan Informasi pengaduan 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;
 - e. melengkapi data/ informasi yang diperlukan.

Pasal 24

- (1) Pengaduan yang telah ditelaah oleh petugas penelaah disalurkan/diteruskan 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) Dalam hal 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.

Pasal 25

- (1) Tanggapan/penanganan pengaduan masyarakat 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 Tanggapan/penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan peraturan ini.

Pasal 26

- (1) Pengarsipan Laporan penanganan pengaduan masyarakat disimpan pada tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan peraturan perundang-undangan 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 yang berlaku.

BAB VII

HUBUNGAN DAN KERJASAMA ANTAR PENYELENGGARA

Pasal 27

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

Pasal 28

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

BAB VIII

EVALUASI DAN PELAPORAN

Bagian Kesatu

Evaluasi

Pasal 29

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

Bagian Kedua

Pelaporan

Pasal 30

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi tanggungjawabnya kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

- (2) Laporan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terintegrasi dengan laporan standar pelayanan minimal memuat hal-hal sebagai berikut:
- a. pendahuluan, yang memuat gambaran umum penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. rencana strategik, yang memuat gambaran singkat sasaran yang ingin dicapai oleh penyelenggara Pelayanan Publik dalam bentuk strategi pelayanan;
 - c. penyelenggaraan Pelayanan Publik yang 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;
 - 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 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 ;
 - b. pengawas fungsional yaitu Inspektorat Kabupaten Probolinggo.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
 - a. masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. Ombudsman;
 - c. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Probolinggo.

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 XII

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 34

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik yang belum memiliki Standar Pelayanan, wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak diundangkannya Peraturan Bupati ini.
- (2) Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah memiliki Standar Pelayanan, wajib menyesuaikan dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati ini dan memberlakukan paling lama 6 (enam) bulan sejak diundangkannya Peraturan Bupati ini.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 35

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan ini dengan menempatkannya dalam Berita Daerah Kabupaten Probolinggo.

Ditetapkan di Probolinggo

Pada tanggal 29 Desember 2017

BUPATI PROBOLINGGO

ttd

Hj. P. TANTRIANA SARI, SE

Diundangkan di Probolinggo

pada tanggal 30 Desember 2017

SEKRETARIS DAERAH

Ttd

SOEPARWIYONO, SH, MH

Pembina Utama Muda

BERITA DAERAH KABUPATEN PROBOLINGGO TAHUN 2017
NOMOR 93 SERI G1

Disalin sesuai dengan aslinya :

a.n. SEKRETARIS DAERAH

Asisten Administrasi Pemerintahan dan Kesra

u.b.

KEPALA BAGIAN HUKUM



SITI MU'ALIMAH, SH. M. Hum.

Pembina Tingkat I

NIP. 19630619 199303 2 003

LAMPIRAN I PERATURAN BUPATI PROBOLINGGO

NOMOR : TAHUN 2017

TANGGAL : _____

FORMAT PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

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 | : |
| 14 | evaluasi kinerja pelaksana | : |

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

BUPATI PROBOLINGGO

Hj. P. TANTRIANA SARI, SE

LAMPIRAN II PERATURAN BUPATI PROBOLINGGO

NOMOR : TAHUN 2017

TANGGAL : _____

FORMAT 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 PROBOLINGGO

LAMPIRAN III PERATURAN BUPATI PROBOLINGGO

NOMOR : TAHUN 2017

TANGGAL : _____

FORMAT PENCATATAN PENGADUAN MASYARAKAT

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

No. Pendaftaran :

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

Petugas Pelayanan Publik (Penerima Pengaduan Pelayanan)	Probolinggo, Pelapor (Masyarakat yang mengadu)
--	--

(.....)
Nama dan Tanda Tangan

(.....)
Nama dan Tanda Tangan

BUPATI PROBOLINGGO

Hj. P. TANTRIANA SARI, SE

LAMPIRAN IV PERATURAN BUPATI PROBOLINGGO**NOMOR : TAHUN 2017****TANGGAL : _____****FORMAT TANDA BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

**TANDA BUKTI
PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

Telah terima dari pengguna layanan publik :

Pemberitahuan pengaduan :

.....

.....

.....

.....

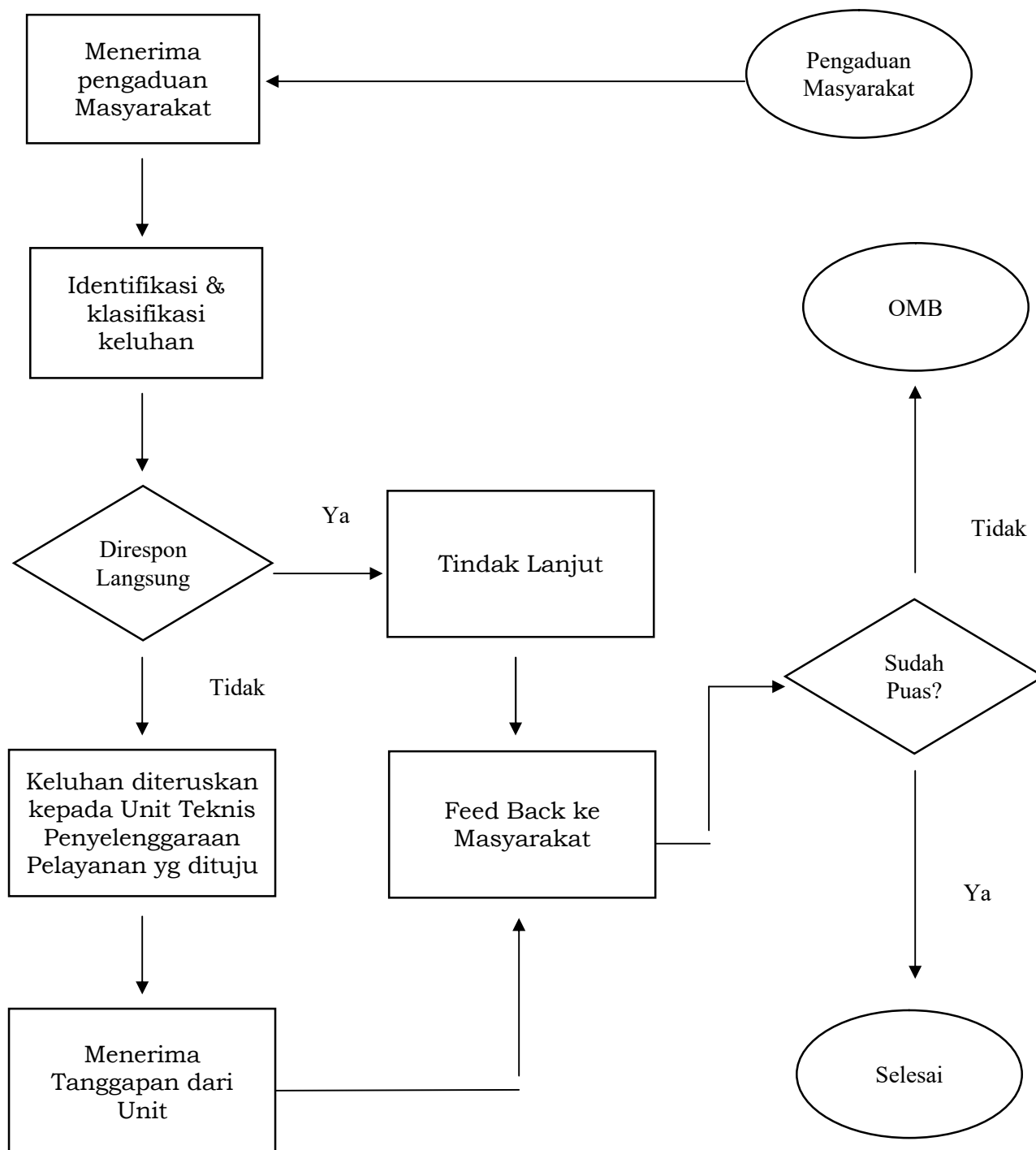
Probolinggo,,

Yang Menerima

(.....)

Nama dan Nip

BUPATI PROBOLINGGO**Hj. P. TANTRIANA SARI, SE**

LAMPIRAN V PERATURAN BUPATI PROBOLINGGO**NOMOR : TAHUN 2017****TANGGAL : _____****MEKANISME TANGGAPAN/PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT****BUPATI PROBOLINGGO****Hj. P. TANTRIANA SARI, SE**

