



**SALINAN**

BUPATI BENGKULU UTARA  
PROVINSI BENGKULU

PERATURAN BUPATI BENGKULU UTARA  
NOMOR 60 TAHUN 2018

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BENGKULU UTARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BENGKULU UTARA,

- 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 sistem pemerintahan yang baik dan bersih;
  - b. bahwa sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 344 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa pemerintah daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya;
  - 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 dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, 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);
9. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
10. 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);

11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);
12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2016 Nomor 14).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BENGKULU UTARA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Kabupaten adalah Kabupaten Bengkulu Utara
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara.
3. Bupati adalah Bupati Bengkulu Utara.

4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu utara
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada Lingkup Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara baik yang berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
8. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara selanjutnya disingkat APBN adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.
9. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.
10. 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.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah SKPD dan BUMD yang membawahi Pelaksana pelayanan publik.
12. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
13. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
14. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

15. Standar Pelayanan 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.
16. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
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.
18. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
19. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

## BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

### Pasal 2

Pengaturan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan pedoman penyusunan standar pelayanan publik, memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

### Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan:

- a. prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih;
- b. kualitas pelayanan, efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan; dan
- d. penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 4

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi :

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

#### Pasal 5

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a adalah pengadaan/penyediaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.
- (2) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b adalah penyediaan jasa publik oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik adalah tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda.

### BAB III

#### PEMBINA, PENANGGUNGJAWAB, PENYELENGGARA DAN PENGAWASAN

##### Bagian Kesatu

##### Pembina dan Penanggungjawab

#### Pasal 6

- (1) Pembina penyelenggaraan Pelayanan publik adalah Bupati.
- (2) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik adalah Sekretaris Daerah.
- (3) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas :
  - a. menyusun kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan Pelayanan Publik;
  - c. melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggara Pelayanan Publik; dan
  - d. melaporkan kepada pembina atas penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (4) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara pelayanan publik.

- (5) Dalam hal pelaksanaan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh Sekretaris Daerah;
- (6) Hasil pembinaan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaporkan kepada Bupati dan ditembuskan kepada Gubernur serta Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.

Bagian Kedua  
Penyelenggara  
Pasal 7

- (1) Lembaga penyelenggara adalah SKPD lingkup Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara dan BUMD.
- (2) SKPD dan BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik mempunyai tugas :
  - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan kewenangannya;
  - b. mengkoordinasikan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan unit kerja;
  - c. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
  - d. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
  - e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pengaduan pada setiap unit Pelayanan Publik;
  - f. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - g. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - dan
  - h. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (4) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) antara lain meliputi:
  - a. pelaksanaan standar pelayanan publik;
  - b. pengelolaan informasi;
  - c. penyuluhan kepada masyarakat;
  - d. pelayanan konsultasi;
  - e. pengelolaan pengaduan masyarakat; dan
  - f. pembinaan, pengawasan, monitoring dan evaluasi.

Pasal 8

- (1) Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminatif.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah.

#### Bagian Ketiga

#### Pengawasan

#### Pasal 9

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh:
  - a. pengawas internal; dan
  - b. pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan oleh:
  - a. penyelenggara; dan
  - b. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi pengawasan.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan oleh:
  - a. Masyarakat;
  - b. DPRD; dan
  - c. Ombudsman.

#### BAB IV

#### EVALUASI DAN PELAPORAN

#### Pasal 10

- (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.

#### Pasal 11

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi tanggungjawabnya kepada Bupati selaku pembina pelayanan publik melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Laporan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terintegrasi dengan laporan standar pelayanan minimal memuat hal-hal sebagai berikut:
  - a. pendahuluan, yang memuat gambaran umum penyelenggaraan pelayanan publik;



- b. rencana strategik, yang memuat gambaran singkat sasaran yang ingin dicapai oleh penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk strategi pelayanan;
  - c. penyelenggaraan pelayanan publik; memuat uraian tentang keberhasilan atau kegagalan, hambatan/kendala dan permasalahan yang dihadapi dalam melaksanakan standar pelayanan publik serta langkah antisipatif yang diambil;
  - d. penutup, Memuat tentang kesimpulan dan saran; dan
  - e. lampiran-lampiran.
- (3) Laporan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan setiap 1 (satu) tahun sekali.

## BAB V PENGADUAN

### Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib menindak lanjuti pengaduan masyarakat.
- (2) Pengaduan pelayanan publik disampaikan kepada penyelenggara pelayanan publik melalui surat dan sarana lainnya atau datang langsung ke lembaga penyelenggara pelayanan publik.

## BAB VI SANKSI

### Pasal 13

- (1) Penyelenggara yang melakukan tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan dikenakan sanksi administratif.
- (2) Tata cara pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB VII PENUTUP

### Pasal 14

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara harus disesuaikan sejak diundangkannya Peraturan Bupati ini.

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.

Ditetapkan di Arga Makmur  
pada tanggal 26 November 2018

BUPATI BENGKULU UTARA,

ttd

M I A N

Diundangkan di Arga Makmur  
pada tanggal 26 November 2018

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN BENGKULU UTARA

ttd

HARYADI

BERITA DAERAH KABUPATEN BENGKULU UTARA TAHUN 2018 NOMOR 61

Salinan Sesuai Dengan Aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM  
Setdakab. Bengkulu Utara



ANDI DANIAL., S.H.,M.Hum  
NIP.19690423 200212 1 003