



SALINAN

BUPATI KLATEN
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN BUPATI KLATEN
NOMOR 4 TAHUN 2022
TENTANG
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KLATEN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan perlu peningkatan kualitas Pelayanan Publik kepada masyarakat berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, nyaman, dan aman;

b. bahwa untuk mewujudkan peningkatan Pelayanan Publik diperlukan pengelolaan Pelayanan Publik secara terpadu dan terintegrasi antara pemerintah daerah dengan kementerian, lembaga, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan swasta dalam 1 (satu) tempat berupa Mal Pelayanan Publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);

4. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
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 Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
9. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);

10. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1387);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten (Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Nomor 138) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten (Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2021 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Nomor 218);
13. Peraturan Bupati Klaten Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Klaten (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 32);
14. Peraturan Bupati Klaten Nomor 60 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2021 Nomor 60);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Klaten.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Klaten.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPSTP adalah Perangkat Daerah Pemerintah Daerah Provinsi atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah.
5. Kepala DPMPSTP adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten.
6. Perangkat Daerah adalah unsur Pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian pelayanan publik yang diberikan oleh Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah serta Swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan Kecepatan, Kemudahan, Jangkauan, Kenyamanan dan Keamanan Pelayanan.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, Pemerintah Daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

10. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
11. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara MPP.
12. Perizinan adalah pemberian legalitas dalam bentuk izin kepada seseorang atau badan/instansi/perusahaan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
13. Non Perizinan adalah pemberian rekomendasi atau dokumen lainnya yang selain dalam bentuk izin kepada seseorang atau badan/instansi/perusahaan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan MPP dimaksudkan untuk mengintegrasikan penyelenggaraan pelayanan publik secara terpadu pada satu tempat dalam rangka meningkatkan pelayanan yang lebih cepat, mudah terjangkau, aman dan nyaman serta memuaskan pengguna layanan.
- (2) Dalam menyelenggarakan Sistem Pelayanan Terpadu, MPP bertujuan untuk:
 - a. mengintegrasikan berbagai pelayanan dalam satu tempat atau gedung yang sama untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan;
 - b. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia;
 - c. mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi;
 - d. mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat;
 - e. menyederhanakan persyaratan, prosedur dan sistem;
 - f. meningkatkan komitmen, kerjasama dan sinergi antara penyelenggara layanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan, dan pengembangan layanan publik; dan

- g. meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan di Daerah yang lebih cepat, mudah, terjangkau, transparans dan akuntabel, serta bebas dari pungutan liar.

BAB III

PRINSIP

Pasal 3

MPP dilaksanakan dengan prinsip :

- a. keterpaduan, yaitu memadukan berbagai unsur atau menyinergikan berbagai Instansi/Lembaga Penyelenggara Pelayanan;
- b. berdayaguna, yaitu mampu mewujudkan pelayanan yang baik dan memuaskan sesuai kebutuhan pelanggan;
- c. koordinasi, yaitu dilaksanakan secara terkoordinasi melalui prosedur dan sistem yang dibuat untuk memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan;
- d. akuntabilitas, yaitu hasil pelayanan yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan;
- e. aksesibilitas, yaitu kemudahan dalam pemberian pelayanan;
- f. kenyamanan, yaitu memberikan pelayanan yang baik dan dan rasa nyaman; dan
- g. bebas dari pungutan liar.

BAB IV

RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup MPP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah serta Pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah di Daerah.

BAB V

PELAKSANAAN MPP

Pasal 5

Dalam melaksanakan MPP Pemerintah Daerah menyampaikan usulan penyelenggaraan MPP kepada Menteri sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB VI
PENYELENGGARAAN MPP

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 6

- (1) Penyelenggara MPP adalah DPMPTSP secara ex-officio.
- (2) Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara MPP mempunyai fungsi :
 - a. penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;
 - b. penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP;
 - c. pengoordinasian ketersediaan Standar Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP;
 - d. penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - e. penyediaan tata tertib;
 - f. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan
 - g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Pasal 7

Penyelenggara wajib menempatkan pelayanannya dalam MPP sesuai kebutuhan dan kondisi daerah.

Pasal 8

- (1) Penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas :
 - a. pelayanan langsung;
 - b. pelayanan secara elektronik;
 - c. pelayanan mandiri; dan/atau
 - d. pelayanan bergerak.

- (3) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.
- (4) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat(2) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- (5) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.
- (6) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggara MPP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

Pasal 9

Penyelenggara dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) terdiri dari :

- a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten;
- b. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klaten
- c. Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Klaten;
- d. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klaten;
- e. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten;
- f. Dinas Perhubungan Kabupaten Klaten;
- g. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Klaten;
- h. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Klaten;
- i. Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Klaten
- j. Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten;
- k. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Klaten;
- l. Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Klaten;
- m. Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten;
- n. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Klaten;

- o. Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Klaten;
- p. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Klaten;
- q. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Klaten;
- r. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Klaten;
- s. UPPD SAMSAT Klaten;
- t. Jasa Raharja Klaten;
- u. Kepolisian Resor Klaten;
- v. PT. BPR Bank Klaten;
- w. Bank Jateng;
- x. PLN Klaten;
- y. PDAM Klaten;
- z. BPN Klaten;
- aa. KPP Pratama Klaten;
- bb. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah.

Bagian Kedua

Sumber Daya Manusia

Pasal 10

- (1) Penyelenggara MPP mengoordinasikan penempatan sumber daya manusia yang bertugas di MPP sesuai dengan lokasi pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Penyelenggara Pelayanan wajib menunjuk dan/atau menugaskan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas pelayanan di MPP yang ditetapkan dalam bentuk Keputusan atau Surat Tugas dari Pimpinan Penyelenggara Pelayanan.
- (3) Pembinaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1), secara administrasi berada di bawah induk organisasi masing-masing dan secara teknis berada di bawah Pimpinan penyelenggara MPP.

Bagian Ketiga

Mekanisme Pelayanan

Pasal 11

- (1) Pemberian pelayanan publik dilaksanakan oleh organisasi penyelenggara sesuai dengan tanggung jawab dan kewenangan masing-masing.

- (2) Pemberian pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus sesuai dengan standar operasional dan prosedur.
- (3) Standar operasional dan prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikoordinasikan dengan penyelenggara MPP.

Pasal 12

- (1) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) terdiri atas Instansi/Lembaga Pusat maupun Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten, serta Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah/swasta sebagai pemberi layanan di MPP.
- (2) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bertugas melaksanakan pemberian layanan kepada pengguna layanan sesuai dengan jenis pelayanan masing-masing berpedoman pada standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Organisasi Penyelenggara Pelayanan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan dan wajib menyampaikan laporan pelaksanaan tugasnya kepada Pimpinan masing-masing.

Bagian Keempat

Tatakerja

Pasal 13

- (1) Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, Penyelenggara pelayanan wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi, baik di dalam lingkungan MPP maupun dengan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah dan pihak terkait lainnya.
- (2) Penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggungjawab memberikan bimbingan atau pembinaan kepada bawahannya, serta melaporkan hasil pelaksanaan tugas menurut jenjang jabatannya masing-masing.

Bagian Kelima

Penyelenggara Pelayanan

Pasal 14

- (1) Organisasi Penyelenggara MPP wajib menetapkan standar pelayanan dan standar operasional prosedur penyelenggaraan berdasarkan usulan dari Penyelenggara Pelayanan.

- (2) Organisasi Penyelenggara Pelayanan wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan standar operasional prosedur pelayanan untuk setiap jenis pelayanan yang diberikan.
- (3) Setiap jenis pelayanan yang dilaksanakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menjadi tanggungjawab masing-masing Organisasi Penyelenggara Pelayanan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.

BAB VII

SARANA DAN PRASARANA PENYELENGGARAN MPP

Pasal 15

- (1) Penyelenggara MPP wajib menyediakansarana dan prasaranapelayanan publik yang cepat,aman dan nyaman sesuai kebutuhan.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), antara lain:
 - a. ruang kerja, ruang pelayanan dan ruang pendukung lainnya beserta kelengkapannya meliputi meja, kursi dan lemari;
 - b. peralatan pelayanan meliputi komputer, jaringan listrik, jaringan internet dan alat tulis kantor;
 - c. fasilitas lain yang mendukung pelayanan meliputi tempat parkir, musholla, toilet dan tempat bermain; dan
 - d. fasilitasuntuk disabilitas dan laktasi.
- (3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dengan memperhatikan standar pelayanan minimal sarana dan prasarana pelayanan.
- (4) Penyelenggara MPP menyusun rencana kebutuhan barang tahunan untuk diusulkan penganggarannya sesuai dengan standardisasi yang berlaku.
- (5) Organisasi penyelenggara wajib memelihara sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan publik.

Pasal 16

Pemanfaatan gedung dan sarana prasarana untuk penyelenggaraan MPP menjadi tanggung jawab penyelenggara MPP.

BAB VIII

PEMBIAYAAN

Pasal 17

- (1) Pembiayaan pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggara.

- (2) Pembiayaan penyelenggaraan MPP diatur dalam perjanjian kerja sama.
- (3) Anggaran biaya selain yang diatur dalam perjanjian kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjadi beban dan tanggung jawab masing-masing organisasi pelayanan publik.
- (4) Segala biaya yang timbul sebagai akibat adanya penyelenggaraan MPP dibebankan pada:
 - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Klaten;
 - b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
 - c. Sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB IX

PERAN SERTA MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Hak Masyarakat

Pasal 18

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas;
- b. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. mendapat jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- f. memberitahukan kepada penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. mengadukan penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina; dan
- h. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.

Bagian Kedua

Peran Masyarakat

Pasal 19

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan pada saat dimulainya penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat,

serta peran aktif dalam menyusun kebijakan pelayanan publik dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 20

- (1) Untuk melaksanakan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2), masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (2) Lembaga pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus berbadan hukum Indonesia.
- (3) Lembaga pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat melakukan pengawasan terhadap penerapan dan pelaksanaan standar pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara.

BAB X

PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengaduan

Pasal 21

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan terhadap:
 - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 22

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) dapat disampaikan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat :
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan

- d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
 - (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 23

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 24

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 25

- (1) Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan pelaksana.

- (2) Pengaduan terhadap penyelenggara pada Perangkat Daerah, Badan Usaha Milik Daerah, dan badan hukum lain yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah untuk melaksanakan pelayanan publik tertentu ditujukan kepada Bupati selaku pembina melalui Sekretaris Daerah selaku penanggung jawab.
- (3) Pengaduan terhadap penyelenggara pada Pemerintah Desa dan Usaha Milik Desa ditujukan kepada Camat.

Bagian Kedua

Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi penyelenggara.

Pasal 27

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan tanggapan dan/atau tindak lanjut atas pengaduan yang diterima.
- (3) Tanggapan atas pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan paling lambat 2x24 (dua kali duapuluh empat) jam sejak diterimanya pengaduan.

BAB XI

MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 28

- (1) Bupati melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP dan pelaksanaan pelayanan publik di MPP.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh tim yang ditetapkan oleh Bupati.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melaporkan hasil monitoring dan evaluasi secara berkala kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

- (4) Penyelenggaran MPP melaksanakan survey kepuasan masyarakat minimal setiap 6 (enam) bulan sekali.

BAB XII

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 29

Ketentuan lain sepanjang mengenai pedoman teknis yang tidak tercantum dalam Peraturan Bupati ini akan diatur lebih lanjut dengan Keputusan Kepala DPMPTSP.

BAB XIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 30

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Klaten
pada tanggal 12 Januari 2022

BUPATI KLATEN,

Cap

ttd

SRI MULYANI

Diundangkan di Klaten
pada tanggal 12 Januari 2022

Pj. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KLATEN,

Cap

ttd

JAJANG PRIHONO

Mengesahkan
Salinan Sesuai dengan Aslinya
a.n SEKRETARIS DAERAH
ASISTEN PEMERINTAHAN DAN
KESEJAHTERAAN RAKYAT
u.b
KEPALA BAGIAN HUKUM
Cap
ttd
Sri Rahayu, SH, MHum
Pembina Tingkat I
NIP. 19700902 199903 2 001

BERITA DAERAH KABUPATEN KLATEN TAHUN 2022 NOMOR 4