



# **BUPATI PADANG LAWAS**

**PERATURAN BUPATI PADANG LAWAS  
NOMOR : 11 TAHUN 2018**

**TENTANG**

**PEDOMAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PADANG LAWAS**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI PADANG LAWAS,**

- Menimbang** : a. bahwa Pemerintah Kabupaten Padang Lawas berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Padang Lawas;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 07 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonomi di Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
2. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Padang Lawas di Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. 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);

6. 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 kedua kalinya 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);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 5887, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887).
9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 05 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Padang Lawas (Lembaran Daerah Kabupaten Padang Lawas Tahun 2016 Nomor 05);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Padang Lawas Tahun 2017 Nomor 02);

#### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PADANG LAWAS**

#### **BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Padang Lawas.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas

otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

3. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Padang Lawas.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah.
6. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah perangkat daerah pada lingkup Pemerintah Kabupaten Padang Lawas.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Padang Lawas baik yang berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
8. 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.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah OPD dan BUMD yang membawahi Pelaksana Pelayanan Publik.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada OPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan OPD dan BUMD sebagai penjabaran visi, misi serta strategi OPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
12. 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.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
15. 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**

Peraturan Bupati tentang Pedoman Standar Pelayanan dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara Pelayanan Publik.

**Pasal 3**

Pelayanan Publik bertujuan:

- a. mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan Pelayanan Publik;
- b. mewujudkan sistem Pelayanan Publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. mewujudkan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**BAB III**  
**ASAS DAN RUANG LINGKUP**  
**Pasal 4**

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

- a. kepentingan Umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan;
- m. kemudahan; dan
- n. keterjangkauan.

**Pasal 5**

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah;
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administratif.

## **Pasal 6**

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud Pasal 5 ayat (2) huruf a adalah pengadaan/penyediaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.
- (2) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) 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 5 ayat (2) huruf c adalah tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda.

## **BAB IV**

### **PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB, PENYELENGGARA DAN PELAKSANA**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Pembina dan Penanggungjawab**

#### **Pasal 7**

- (1) Pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh penanggung jawab.

#### **Pasal 8**

- (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 9**

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik adalah OPD dan BUMD.
- (2) OPD dan BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik mempunyai tugas:
  - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan kewenangannya;
  - b. mengkoordinasikan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan unit kerja;
  - c. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
  - d. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
  - 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 10**

- (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.

**BAB V  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
Bagian Kesatu  
Standar Pelayanan  
Pasal 11**

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun standar pelayanan publik sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan, kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (4) Setiap penyelenggara Pelayanan Publik harus berpedoman pada Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri dari:
  - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
    - 1) Persyaratan;
    - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
    - 3) Jangka waktu pelayanan;
    - 4) Biaya/Tarif;
    - 5) Produk Pelayanan; dan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.
  - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:

- 1) Dasar Hukum;
  - 2) Sarana dan prasarana;
  - 3) Kompetensi pelaksana;
  - 4) Pengawasan internal;
  - 5) Jumlah pelaksana;
  - 6) Jaminan pelayanan;
  - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
  - 8) Evaluasi kinerja pelaksana.
- (6) Format penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I (satu) yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

**Bagian Kedua  
Prosedur Pelayanan  
Pasal 12**

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan prosedur pelayanan dengan memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.

**Bagian Ketiga  
Maklumat Pelayanan  
Pasal 13**

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

**Bagian Keempat  
Sistem Informasi Pelayanan Publik  
Pasal 14**

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik harus diselenggarakan Sistem Informasi Pelayanan Publik.
- (2) Sistem Informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sistem informasi yang mengintegrasikan pengumpulan, pengelolaan dan pelayanan informasi publik.
- (3) Sistem Informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikelola oleh petugas pengelola informasi publik atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).
- (4) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari penyelenggara dan informasi publik lainnya sebagaimana peraturan perundang-undangan 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 OPD, Pelaksana, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos elektronik (email);
  - b. profil pelaksana yang meliputi Pelaksana yang bertanggung jawab, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos elektronik (email);

- c. standar Pelayanan yang berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi Standar Pelayanan tersebut;
  - d. maklumat Pelayanan yang berisi informasi lengkap pernyataan kesanggupan Penyelenggara;
  - e. pengelolaan pengaduan yang berisi informasi lengkap proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja yang berisi informasi hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.
- (6) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) harus dapat diakses oleh masyarakat secara mudah, cepat dan murah.
  - (7) Sistem Informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diintegrasikan dengan sistem informasi dan dokumentasi pada setiap OPD.

**Bagian Kelima**  
**Sarana dan Prasarana Pelayanan**  
**Pasal 15**

- (1) Penyelenggara menyediakan sarana dan prasarana Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggara melakukan pengaduan 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 penganggung jawab mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.

**Bagian Keenam**  
**Pelayanan Khusus**  
**Pasal 16**

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

**Pasal 17**

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

**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, telepon, SMS, email, dan sarana lainnya atau datang langsung ke unit pengaduan.
- (2) Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, unit pengaduan pelayanan publik harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - a. prioritas pelayanan pengaduan;
  - b. penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
  - c. prosedur penyelesaian pengaduan;
  - d. rekomendasi penyelesaian pengaduan;
  - e. pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
  - f. pelaporan proses 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; dan
  - e. pengarsipan

**Paragraf Kesatu**  
**Pencatatan**  
**Pasal 22**

- (1) Pencatatan pengaduan masyarakat dilakukan oleh petugas layanan pengaduan.

- (2) Pencatatan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan formulir sebagaimana tercantum pada Lampiran III (tiga) yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (3) Pengguna layanan publik menerima tanda bukti Pengaduan dari petugas pencatat sesuai dengan formulir pada Lampiran IV (empat) yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari 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 Kedua  
Penelaahan  
Pasal 23**

- (1) Penelaah Informasi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 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 Ketiga  
Penyaluran  
Pasal 24**

- (1) Pengaduan yang telah ditelaah oleh petugas penelaah disalurkan/diteruskan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) huruf c ke penyelenggara/unit penyelenggara teknis pelayanan untuk mendapat tanggapan/klarifikasi.
- (2) Pengaduan yang secara substansi 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 mencantumkan identitas pelapor dalam penyaluran dan menutup identitas pelapor yang terdapat dalam surat pengaduan.

**Paragraf Keempat  
Tanggapan/Penanganan  
Pasal 25**

- (1) Tanggapan/penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 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 petugas.
- (4) Mekanisme Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran V (lima) yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

**Paragraf Kelima  
Pengarsipan  
Pasal 26**

- (1) Pengarsipan Laporan penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) huruf e disimpan pada tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tata cara 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 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) 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 30**

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi tanggung jawab 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 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
    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 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 32**

- (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 Kabupaten.
- (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 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 XI**  
**SANKSI**  
**Pasal 34**

- (1) Pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2), Pasal 11 ayat (1), Pasal 12 ayat (1), Pasal 13 ayat (1), Pasal 18, Pasal 19 ayat (1), Pasal 29 ayat (1) dan Pasal 30 ayat (1), dikenakan sanksi administrasi berupa teguran tertulis.
- (2) Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan berupa:
  - a. pemanggilan lisan dan/atau tertulis oleh Penanggung jawab Pelayanan Publik;
  - b. Penyelenggara Pelayanan Publik yang tidak memenuhi pemanggilan lisan dan/atau tertulis sebagaimana dimaksud pada huruf a, dikenakan sanksi teguran tertulis sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut oleh Penanggung jawab Pelayanan Publik dalam tenggang waktu masing-masing 7 (tujuh) hari kalender.
  - c. Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah dikenakan sanksi teguran tertulis sebanyak 3 (tiga) kali sebagaimana dimaksud pada huruf b dan tetap tidak melakukan kewajibannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**BAB XII**  
**KETENTUAN PERALIHAN**  
**Pasal 35**

- Pada saat Peraturan Bupati ini berlaku, semua penyelenggara yang:
- a. belum memiliki Standar Pelayanan, wajib menyusun, menetapkan, 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 XIII**  
**KETENTUAN PENUTUP**  
**Pasal 36**

Peraturan Bupati ini berlaku sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sibuhuan  
pada tanggal 25 Januari 2018

BUPATI PADANG LAWAS



ALI SUTAN HARAHAHAP

Diundangkan di Sibuhuan  
pada tanggal 26 Januari 2018

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PADANG LAWAS



ARPAN NST, S.Sos  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19680913 199003 1 001

BERITA DAERAH KABUPATEN PADANG LAWAS TAHUN 2018 NOMOR 11

LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI PADANG LAWAS  
NOMOR : 11 TAHUN 2018  
TANGGAL : 25 Januari 2018

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.

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI PADANG LAWAS  
NOMOR : 11 TAHUN 2018  
TANGGAL : 25 Januari 2018

Contoh MAKLUMAT PELAYANAN :

(KOP SURAT)

MAKLUMAT PELAYANAN

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

LAMPIRAN III : PERATURAN BUPATI PADANG LAWAS  
NOMOR : 11 TAHUN 2018  
TANGGAL : 25 Januari 2018

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

No. Pendaftaran : .....

Nama : .....

Alamat : .....

Pekerjaan : .....

Nomor Telepon/Email : .....

Rincian Pengaduan : .....

.....

.....

.....

Petugas Pelayanan Publik  
(Penerima Pengaduan Pelayanan)

(.....)

Nama dan Tanda Tangan

Sibuhuan, ....., 20.....

Pelapor  
(Masyarakat yang mengadu)

(.....)

Nama dan Tanda Tangan

LAMPIRAN IV : PERATURAN BUPATI PADANG LAWAS  
NOMOR : 11 TAHUN 2018  
TANGGAL : 25 Januari 2018

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

**TANDA BUKTI  
PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

Telah diterima dari pengguna layanan publik :  
Pemberitahuan pengaduan :

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

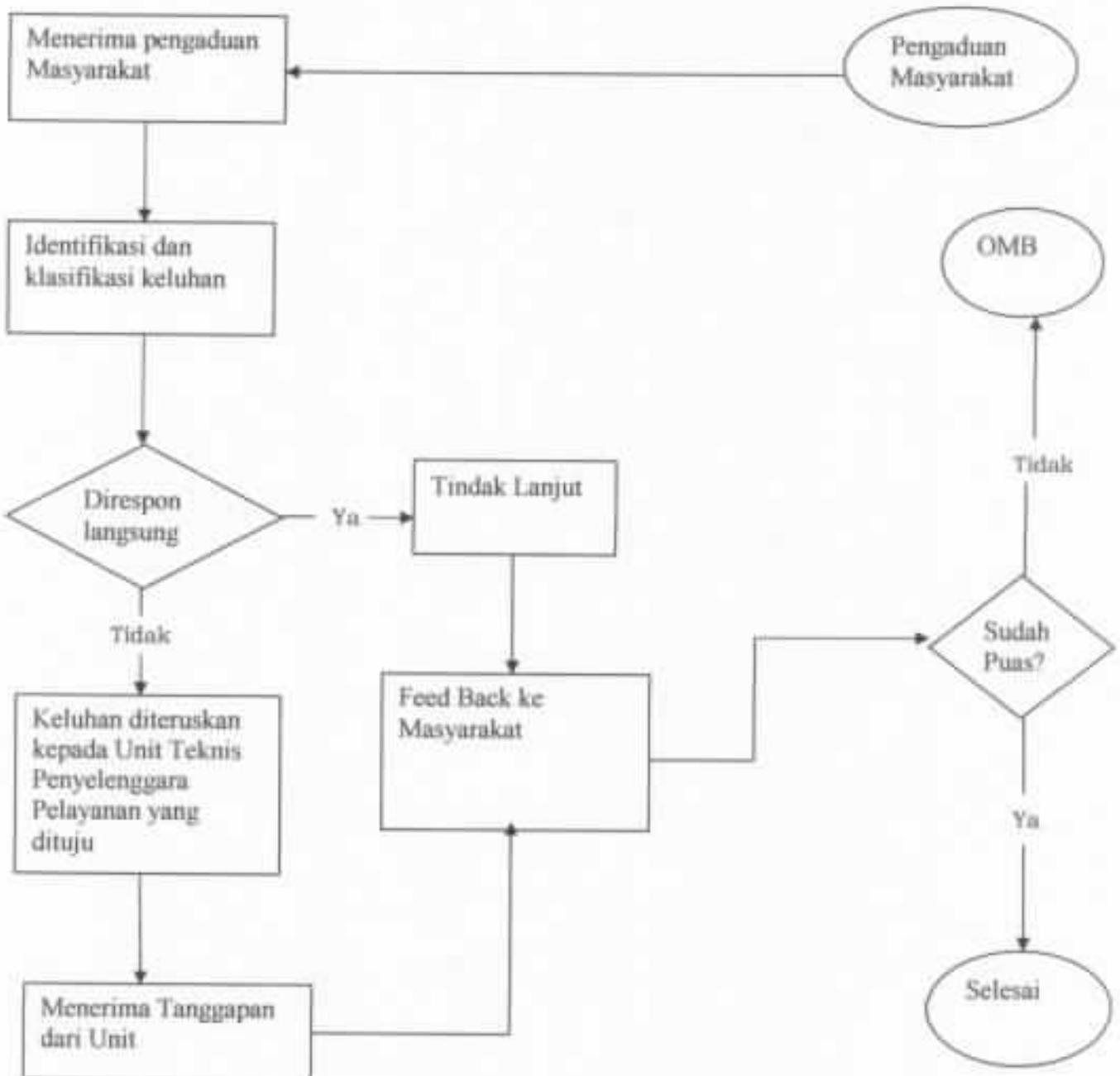
Sibuhuan, ....., 20....  
Yang Menerima

(.....)

Nama dan Nip

LAMPIRAN V : PERATURAN BUPATI PADANG LAWAS  
NOMOR : 11 TAHUN 2018  
TANGGAL : 25 Januari 2018

Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat



BUPATI PADANG LAWAS

ALI SUTAN HARAHAHAP