



PERATURAN BUPATI BEKASI

NOMOR 10 TAHUN 2016

**TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI BEKASI,**

- Menimbang** : a. bahwa pemerintah Kabupaten Bekasi sesuai dengan Peraturan Pemerintah Kabupaten Bekasi Nomor 14 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perlu menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pelayanan Publik.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Barat;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112 dan 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 6 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Bekasi (Lembaran Daerah Kabupaten Bekasi Tahun 2008 Nomor 6);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 14 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Bekasi Tahun 2011 Nomor 14);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 8 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bekasi (Lembaran Daerah Kabupaten Bekasi Tahun 2014 Nomor 8).

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Bekasi.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintah Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Bekasi.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bekasi.

5. Satuan Kerja Perangkat Daerah Selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bekasi.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah baik bentuk Perseroan Terbatas ataupun Perusahaan Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah Kegiatan atau rangkaian 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. Inspektorat adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bekasi yang mempunyai kewenangan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
9. Penanggung Jawab penyelenggara Pelayanan public di lingkungan Pemerintah Daerah yang selanjutnya disebut penanggung jawab adalan Sekretaris Derah.
10. Pimpinan penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang melaksanakan secara langsung pelayanan publik.
11. Organisasi penyelenggara Pelayanan Publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di SKPD dan BUMD.
12. 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-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
13. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk, sebagai orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
14. Standar Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman^a penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang bersisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
17. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 3

Tujuan ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya system penyelenggaraan pelayanan public yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan kan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan ;
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

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 diskrimnatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup
Pasal 5

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

Pasal 6

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam 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 administrative sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (2) huruf c adalah tindakan administrative Pemerintah Daerah yang diwajibkan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda.
- (4) Jangka waktu dan prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III

PEMBINA, PENANGGUNGJAWAB, PENYELENGGARA DAN PELAKSANA

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggung jawab

Pasal 7

- (1) Pembina Pelayanan Publik adalah Bupati,
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggungjawab.

Pasal 8

- (1) Penanggungjawab Pelayanan Publik adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
 - a. mengkoordinasikan kelancaran pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja;
 - b. melakukan evaluasi pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina pelayanan publik di seluruh satuan kerja.

Bagian Kedua Penyelenggara Pasal 9

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik adalah SKPD dan BUMD.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (3) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. melaksanakan kebijakan Pelayanan Publik sesuai dengan kewenangannya;
 - b. mengkoordinasikan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan unit kerja;

Pasal 10

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

Pasal 11

- (1) Selain kerjasama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, Penyelenggara juga 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 serta mempersulit akses Pelayanan Publik.

Pasal 12

- (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 dan etika 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. professional;
 - e. tidak mempersulit;
 - f. merahasiakan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - g. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
 - h. memberikan informasi yang benar dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
 - i. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; dan
 - j. tidak menyimpang dari prosedur.
- (4) Pedoman penyusunan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB IV

EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 13

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala sekali dalam 6 enam) bulan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Evaluasi kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja yang jelas dan terukur berdasarkan standar pelayanan.

BagianKedua

Pelaporan

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib melaporkan Pelayanan Publik yang menjadi tanggungjawabnya kepada pembina. melalui penanggung jawab.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melakukan koordinasi dan verifikasi terhadap laporan yang disampaikan oleh unit kerjanya menjadi bagian dari laporan penyelenggaraan pelayanan publik Penyelenggara.

Pasal 15

- (1) Laporan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1), paling sedikit memuat hal-hal sebagai berikut:
 - a. pendahuluan, yang memuat gambaran umum penyelenggara Pelayanan Publik;
 - b. rencana strategik, yang memuat gambaran singkat sasaran yang ingin dicapai oleh penyelenggara Pelayanan Publik dalam bentuk visi, misi dan strategi;
 - c. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
 - d. Laporan tentang pengaduan masyarakat, tindak lanjut pengaduan, implikasi terhadap Standar Pelayanan;
 - e. uraian tentang keberhasilan atau kegagalan, hambatan/kendala dan permasalahan yang dihadapi serta langkah antisipatif yang akan diambil;
 - f. akuntabilitas keuangan yang menyajikan alokasi dan realisasi anggaran;
 - g. penutup;
 - h. laporan IKM;
 - i. laporan SPM (Standar Pelayanan Minimal);dan
 - j. profil penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Laporan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setiap 1 [satu] tahun sekali pada bulan Desember.

Pasal 16

Kewajiban membuat laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 dan Pasal 15 tidak menghilangkan kewajiban membuat laporan selain yang diatur dalam Peraturan ini.

fBABV
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN
Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara
Pasal 17

Penyelenggara berhak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerjasama Pelayanan Publik;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan Pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam Pelayanan Publik;
- e. menolak permintaan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
- f. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti.

Pasal 18

Penyelenggara wajib:

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai sesuai dengan kewenangan;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara Pelayanan Publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Hak, Kewajiban, dan Larangan Pelaksana

Pasal 19

Pelaksana berhak:

- a. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti;
- b. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
- c. melakukan konsultasi dengan pimpinan penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan.

Pasal 20

Pelaksana wajib :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang atas berwenang dari lembaga Negara atau instansi pemerintah yang berhak,
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan kepada penyelenggara secara berkala

Pasal 21

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris dan/ atau pengurus organisasi usaha, bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan pemerintahan daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban kecuali atas ijin pimpinan penyelenggara;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. melanggar asas Pelayanan Publik;

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 22

- (1) Masyarakat dalam pelaksanaan Pelayanan Publik mempunyai hak-hak sebagai berikut:
- a. diikutsertakan dalam penyusunan kebijakan dan Standar pelayanan publik.
 - b. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
 - c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
 - d. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
 - e. mendapat advokasi, perlindungan, dan/ atau pemenuhan pelayanan;
 - f. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara dan/ atau pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - g. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan Ombudsman;
 - h. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/ atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina dan Ombudsman; dan
 - i. mendapatkan pelayanan berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.
- (2) Penyampaian hak masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, b dan c, dilakukan melalui mekanisme penyusunan Standar Pelayanan.
- (3) (Penyampaian hak masyarakat sebagaimana dimaksud huruf d sampai dengan huruf h dilakukan melalui mekanisme penyampaian aduan.

Pasal 23

Masyarakat wajib :

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan yang dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB VI
PELAYANAN PUBLIK
Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 24

- (1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun Standar Pelayanan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan, kemampuan Penyelenggara, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan pimpinan penyelenggara dan harus diumumkan secara luas kepada masyarakat.
- (4) Setiap penyelenggara harus berpedoman pada Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Format penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 25

Komponen Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum, yaitu adanya peraturan yang menjadi dasar diselenggarakannya Pelayanan Publik oleh Penyelenggara;
- b. persyaratan yaitu adanya kejelasan baik persyaratan teknis maupun administrative yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu adanya kejelasan tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk tata cara pengaduan yang kesemuanya dibakukan dan dipublikasikan secara luas oleh Penyelenggara;
- d. jangka waktu penyelesaian, yaitu adanya kejelasan mengenai waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan dari setiap pelayanan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara;

- e. biaya/farif dan rinciannya, yaitu adanya kejelasan mengenai besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan termasuk keringanan biaya bagi masyarakat tidak mampu, yang kesemuanya dipublikasikan secara luas;
- f. produk pelayanan, yaitu adanya kejelasan mengenai hasil layanan yang diterima dan diberikan kepada masyarakat;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu adanya fasilitas yang cukup dan memadai dalam rangka penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan termasuk fasilitas bagi kelompok masyarakat yang mendapatkan perlakuan khusus karena keterbatasan fisik dan mental;
- h. kompetensi Pelaksana, yaitu adanya jaminan mengenai kemampuan Pelaksana dalam hal pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman yang sesuai dengan bidang tugasnya;
- i. pengawasan internal, yaitu adanya mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja Penyelenggara atau atasan langsung Penyelenggara;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu adanya kejelasan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran, dan masukan beserta tindak lanjutnya yang dipublikasikan secara luas;
- k. jumlah Pelaksana, yaitu adanya ketersediaan Pelaksana yang disesuaikan dengan beban kerja masing-masing;
- l. jaminan pelayanan, yaitu adanya jaminan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana tertuang dalam Kontrak Pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu adanya komitmen dari Penyelenggara untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan dalam penyelenggaraan Pelayanan publik; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana, yaitu adanya sistem penilaian yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan Standar Pelayanan.

Bagian Kedua
Maklumat Pelayanan
Pasal 26

- (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) adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketiga
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 27

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap Pelayanan Publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi secara terpadu.
- (2) Sistem Informasi secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terintegrasi dengan sistem informasi pada setiap penyelenggara dan dapat dikelola oleh Pejabat pengelola informasi dan dokumentasi.
- (3) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari penyelenggara.
- (4) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik sekurang-kurangnya meliputi :
- a. Profil Penyelenggara yang meliputi nama penanggung jawab, pelaksana, organisasi penyelenggara, anggaran penyelenggara, 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 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 lengkap pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu;
- (5) Penyelenggara wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses,

Bagian keempat
Pengelolaan Sarana dan Prasarana
Pasal 28

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana mengelola 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) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penanggung jawab mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (3) Berdasarkan laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana Pelayanan publik.
- (4) Berdasarkan hasil analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sarana dan/atau prasarana guna penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 29

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 30

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

Bagian Kelima
Pelayanan Khusus

Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada penyandang cacat, lanjut usia, dan korban bencana.
- (2) Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Keenam
Biaya Pelayanan Publik

Pasal 32

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan yang bersumber dari APBD.
- (2) Penyelenggara dari unsur korporasi atau BUMD wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara dilarang menggunakan alokasi anggaran 'bagi Pelayanan Publik untuk membiayai kegiatan di luar penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Ketujuh
Pengawasan

Pasal 33

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara internal dan eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
 - a. atasan langsung; dan
 - b. pengawas fungsional yaitu Inspektorat Daerah.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh :
 - a. masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

- b. Ombudsman; dan
- c. DPRD.

Bagian Kedelapan Penilaian Kinerja

Pasal 34

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan Standar Pelayanan.

Pasal 35

- (1) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1) dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan sekali dalam 6 (enam) bulan.
- (2) Berdasarkan hasil penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Penilaian terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sekurang-kurangnya dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

BAB VII PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 36

- (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.

Pasal 37

- (1) Pengikutsertaan Masyarakat dalam pelayanan publik: sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1) mencakup keseluruhan proses Pelayanan Publik yang meliputi:
 - a. penyusunan kebijakan;

- b. penyusunan Standar;
 - c. pengawasan dan evaluasi;
 - d. pemberian penghargaan.
- (2) Pengikutsertaan Masyarakat dalam Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan atau pengaduan kepada Penyelenggara dan atasan langsung Penyelenggara serta Pihak Terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4).

BAB VIII

PENGADAN

Bagian Kesatu

Sarana dan Pelaksana Pengelolaan Pengaduan

Pasal 38

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Sarana pengaduan dan pelaksana pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat terintegrasi dengan unit pengaduan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.
- (3) Pelaksana pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan pimpinan penyelenggara.

Bagian Kedua

Mekanisme Pengaduan

Pasal 39

- (1) Pengaduan disampaikan kepada Penyelenggara, Ombudsman dan/ atau DPRD, paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak pengadu menerima pelayanan.

- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara tertulis memuat: nama dan alamat lengkap, uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian material atau immaterial yang diderita, permintaan penyelesaian yang diajukan, dan tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan.
- (3) Pengaduan kepada penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada pelaksana pengelolaan pengaduan unit pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (1) dan ayat (2), melalui surat, telephone, SMS, email, dan sarana lainnya atau datang langsung ke unit pengaduan.

Pasal 40

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (3) harus disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Pengaduan yang telah diterima oleh pelaksana pengelolaan pengaduan unit pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 39 ayat (3) wajib dicatat dan diberikan tanda terima pengaduan.
- (3) Dalam waktu 14 hari sejak pengaduan diterima, penyelenggara wajib memberikan tanggapan yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (2).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengaduan melengkapi materi aduannya selambat lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja, dan jika dalam waktu yang telah ditentukan pengadu tidak melengkapi materi aduannya, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya,

Bagian Ketiga

Penyelesaian Pengaduan

Pasal 41

- (1) Dalam materi pengaduan, wajib berpedoman prinsip independen tidak diskriminatif, prinsip independen, tidak memihak dan tidak memungut biaya.
- (2) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak Pelaksana karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.

- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu harus menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

Pasal 42

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap,
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.

Bagian Keempat

Mekanisme Penyelesaian. Pengaduan

Pasal 43

- (1) Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 dan Pasal 42, 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; dan
 - f. pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan.

Pasal 44

Penanganan pengaduan oleh penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (1) dan ayat (3), dilakukan melalui tahapan:

- a. pencatatan;
- b. penelaahan;
- c. penyaluran;
- d. tanggapan/penangan; dan
- e. pengarsipan.

Pasal 45

- (1) Pencatatan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 huruf a dilakukan oleh petugas layanan pengaduan.
- (2) Pencatatan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat informasi tentang tanggal pengaduan, identitas lengkap pengadu, dan materi pengaduan.
- (3) Apabila pengaduan disampaikan secara lisan atau melalui sms, petugas wajib mencatat informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ke dalam formulir yang disediakan.
- (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 46

- (1) Penelaah Informasi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 44 huruf b dilakukan oleh petugas penelaah guna mengidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi 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; dan
 - d. melengkapi data informasi yang diperlukan.

Pasal 47

- (1) Pengaduan yang telah ditelaah oleh petugas penelaah disalurkan diteruskan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 huruf c 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 menanganinya.
- (3) Apabila terjadi kesalahan penyaluran dan atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka penyelenggara unit teknis penyelenggara pelayanan wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran kepada unit pengaduan.

- (4) Dalam rangka melindungi pihak pelapor, petugas dapat merahasiakan kemungkinan dapat diketahuinya identitas pelapor dengan tidak mencatumkan identitas pelapor dalam penyaluran dan menutup identitas pelapor yang terdapat dalam surat pengaduan.

Pasal 48

- (1) Tanggapan/ penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 huruf d diselesaikan melalui pembuktian lebih lanjut melalui klarifikasi, konfirmasi, audit atau prosedur lainnya yang dipandang perlu sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- (2) Tanggapan/penanganan dilakukan sebagai berikut:
 - a. meminta data bukti dan penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak terkait dengan permasalahan pengaduan;
 - b. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku;
 - c. memberikan tanggapan/penanganan sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan yang berlaku; dan
 - d. menyusun laporan penanganan pengaduan.
- (3) Tanggapan/penanganan pengaduan yang telah disusun oleh unit penyelenggara teknis pelayanan disalurkan/ diteruskan kepada petugas pencatat untuk disampaikan kepada pengadu.
- (4) Mekanisme Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 49

- (1) Pengarsipan Laporan penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 huruf e disimpan pada tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tatacara pengarsipan yang berlaku.
- (2) Arsip-arsip pengaduan berkadar pengawasan dan bersifat rahasia agar disimpan dengan aman dan hati-hati.

- (3) Terhadap permintaan informasi tentang pengaduan yang diajukan oleh masyarakat dapat diberikan kecuali informasi yang dirahasiakan menurut peraturan perundang-undangan,

BAB IX
KETENTUAN SANKSI
Pasal 50

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan dalam peraturan bupati ini dikenakan sanksi administrasi berupa teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau pelaksana yang telah dikenakan sanksi teguran tertulis sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut dan tetap tidak melakukan kewajibannya dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB X
KETENTUAN PERALIHAN
Pasal 51

- (1) Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, semua penyelenggara yang:
- a. belum memiliki Standar Pelayanan, wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Bupati ini; dan
 - b. telah memiliki Standar Pelayanan, wajib menyesuaikan dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati ini dan memberlakukannya paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Bupati ini.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 52

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Cikarang Pusat
pada tanggal 30 Agustus 2016

BUPATI BEKASI

Hi NENENG HASANAH YASIN

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI BEKASI
 NOMOR :
 TANGGAL :
 TENTANG : PELAYAN PUBLIK BEKASI

Standar Pelayan

Nama Unit Pelayanan :
 Jenis Pelayanan :

No	Komponen	urian
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan Pelayanan	
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4	Jangka Waktu Penyelesaian	
5	Biaya/Tarif	
6	Produk Pelayanan	
7	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	
8	Kompetensi Pelaksana	
9	Pengawasan Internal	
11	Jumlah Pelaksana	
12	Jumlah Pelayanan	
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	
15	*)	

BUPATI BEKASI, *[Signature]*

[Signature] Hj. Neneng Hasanah Yasin

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI BEKASI
NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : PELAYAN PUBLIK BEKASI

(KOP SURAT)
MAKLUMAT PELAYANAN

"DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH
DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA
SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"

.....
.....
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

BUPATI BEKASI, /


Nening Hasanah Yasin