



BERITA DAERAH KABUPATEN BANJARNEGARA  
TAHUN 2010 NOMOR 28 SERI E

---

PERATURAN BUPATI BANJARNEGARA  
NOMOR 564 TAHUN 2010

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)  
KANTOR KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN  
MASYARAKAT KABUPATEN BANJARNEGARA

BUPATI BANJARNEGARA,

- Menimbang : a. bahwa guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Kantor Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Banjarnegara yang transparan, akuntabel, efektif dan efisien dalam upaya meningkatkan kepuasan publik perlu disusun Standar Pelayanan Publik (SPP);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, agar pelaksanaan dapat berdaya guna dan berhasil guna, maka perlu diatur dengan Peraturan Bupati.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4389);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4844);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota ( Lembaran Negara RI Tahun 2007 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4737 );

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20/M.PAN/04/ 2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemeritahan Daerah;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 14 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah daerah Kabupaten Banjarnegara (Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2008 Nomor 14 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 106);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 17 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Banjarnegara (Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2008 Nomor 17 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 109);
12. Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 172 Tahun 2009 tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Uraian Tugas Jabatan pada Kantor Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Banjarnegara (Berita Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2009 Nomor 25 Seri D, Tambahan Berita Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 19).

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) KANTOR KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT KABUPATEN BANJARNEGARA.

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Banjarnegara.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Banjarnegara.
3. Bupati adalah Bupati Banjarnegara.
4. Kantor adalah Kantor Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Banjarnegara.
5. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Standar pelayanan publik adalah suatu tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian.
7. Kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan prima.
8. Penyelenggara pelayanan adalah Kantor Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Banjarnegara.

9. Petugas pemberi pelayanan adalah pejabat/pegawai pada Kantor Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Banjarnegara yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
10. Pengaduan adalah pernyataan tidak menyetujui, menolak, menyanggah yang dilakukan oleh penerima pelayanan sebagai akibat dari ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang diterimanya.
11. Penerima pelayanan yang selanjutnya disebut pemohon adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan pemerintah yang menerima layanan administrasi dari Kantor Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Banjarnegara.
12. Waktu pelayanan adalah bilangan yang disimbolkan dengan menit, jam, hari, minggu ataupun bulan, untuk menggambarkan lamanya saat yang dibutuhkan oleh penerima pelayanan untuk menyelesaikan suatu pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Banjarnegara.
13. Sanksi adalah tindakan hukuman yang dikenakan kepada pihak yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan ataupun peraturan perundangan yang berlaku.
14. Prinsip adalah asas atau dasar yang digunakan sebagai acuan untuk proses penyelenggaraan pelayanan.
15. Komponen adalah bagian-bagian yang harus ada dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

BAB II  
VISI DAN MISI  
Pasal 2

- (1) Visi Kantor adalah "Terwujudnya Masyarakat Banjarnegara yang bersatu, demokratis, dinamis, tentram, rukun, damai dan sejahtera berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945".
- (2) Guna mewujudkan visi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka misi Kantor adalah:
  - a. Mewujudkan sistem politik yang demokratis, yang berbasis pada materi fungsinya secara efektif suprastruktur dan infrastruktur politik yang dilandasi oleh menguatnya etika, moral dan budaya politik yang beradab.
  - b. Mewujudkan iklim kehidupan bangsa yang demokratis, dinamis, tentram, rukun dan damai yang ditopang makin mantapnya wawasan kebangsaan, ideologi dan kewaspadaan nasional, pembauran bangsa, kesadaran dan kemampuan bela negara segenap warga negara serta didukung dengan berperannya institusi-institusi sosial dan budaya masyarakat bagi penguatan integritas sosial.
  - c. Mewujudkan kesadaran, kemampuan dan peran serta masyarakat dalam perlindungan terhadap ancaman bencana yang didukung oleh mantapnya Sumber Daya Manusia (SDM), Satuan Perlindungan Masyarakat (Satlinmas) dan manajemen penanggulangan bencana yang efektif dan efisien.
  - d. Mewujudkan situasi dan kondisi tenteram dalam masyarakat yang kondusif bagi lancarnya penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan, sesuai dengan jiwa dan semangat otonomi daerah.

- e. Mewujudkan situasi dan kondisi tenteram serta perilaku integritas dalam masyarakat bagi terselenggaranya kehidupan kemasyarakatan dan kebangsaan yang harmonis dan dinamis yang dilandasi oleh semangat rekonsiliasi, kebersamaan dan kekeluargaan.

BAB III  
MAKSUD DAN TUJUAN  
Pasal 3

- (1) Maksud ditetapkan Standar Pelayanan Publik Kantor adalah untuk memberikan jaminan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik, dan menfokuskan pelayanan kepada kepuasan masyarakat serta menjadi media komunikasi antara penyelenggara pelayanan dan penerima pelayanan publik.
- (2) Tujuan ditetapkan Standar Pelayanan Publik Kantor adalah agar seluruh aparat diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat penerima pelayanan.

BAB IV  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
Pasal 4

Standar Pelayanan Publik Kantor, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 5

Mekanisme Pelayanan Kantor, sebagaimana tercantum dalam Lampiran II dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 6

Mekanisme pengaduan penerima pelayanan publik kantor, sebagaimana tercantum dalam lampiran III dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.



BAB V  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 7

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Bupati ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaan akan diatur lebih lanjut oleh Kepala Kantor.

Pasal 8

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

Ditetapkan di Banjarnegara  
Pada tanggal 20-9-2010  
BUPATI BANJARNEGARA  
*Cap ttd,*  
D J A S R I

Diundangkan di Banjarnegara  
Pada tanggal 20-9-2010  
SEKRETARIS DAERAH,  
*Cap ttd,*  
S Y A M S U D I N

BERITA DAERAH KABUPATEN BANJARNEGARA  
TAHUN 2010 NOMOR 28 SERI E

Salinan sesuai dengan aslinya  
Sekretaris Daerah,

Syamsudin, S.Pd., M.Pd.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19530207.197501.1.003

Lampiran II : Keputusan Bupati Banjarnegara  
Nomor : 564/2010  
Tanggal : 20-9-2010

MEKANISME PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KESATUAN  
BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT  
KABUPATEN BANJARNEGARA

Kantor Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Banjarnegara memiliki mekanisme pelayanan publik sebagai berikut :

1. Rekomendasi Izin Riset / Survey / Penelitian :

Pemohon datang secara pribadi/tidak mewakilkan ke Kantor pada hari kerja dengan membawa (1) surat pengantar dari institusi pemohon (Perguruan Tinggi/ Universitas/Perusahaan), (2) proposal/judul penelitian dan (3) foto kopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)/Surat Keputusan (SK) domisili dari desa/kelurahan. Selanjutnya dilakukan verifikasi, validasi dan diproses petugas serta ditandatangani Kepala Kantor untuk diterbitkan rekomendasi izin, kemudian diserahkan kepada pemohon.

2. Rekomendasi Pendirian Organisasi Massa/Lembaga Swadaya Masyarakat/Yayasan:

Pemohon menyerahkan persyaratan pendirian Organisasi Massa/Lembaga Swadaya Masyarakat/Yayasan kepada Kepala Kantor secara lengkap sesuai dengan standar pelayanan publik sebagaimana yang terdapat pada Lampiran I Peraturan ini pada setiap hari kerja. Selanjutnya dilakukan verifikasi, validasi kelengkapan persyaratan dan diproses petugas serta ditandatangani Kepala Kantor untuk diterbitkan rekomendasi pendirian, kemudian diserahkan kepada pemohon.

3. Penanganan Bencana :

Pemohon memberikan laporan langsung kepada Kepala Kantor atau melalui Pemerintah Desa/Kelurahan, Kecamatan atau Satuan Kerja Perangkat Daerah/Instansi terkait, kemudian akan dikoordinasikan dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah/Instansi terkait untuk ditindaklanjuti sesuai dengan permohonan penanganan bencana yang dilaporkan.

BUPATI BANJARNEGARA,

*Cap ttd,*

D J A S R I

Lampiran III : Keputusan Bupati Banjarnegara  
Nomor : 564/2010  
Tanggal : 20-9-2010

---

MEKANISME PENGADUAN PENERIMA PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR KESATUAN BANGSA, POLITIK  
DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT  
KABUPATEN BANJARNEGARA

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, sistem dan prosedur penanganan pengaduan masyarakat meliputi beberapa tahapan mekanisme sebagaimana disebutkan pada uraian berikut :

1. Mekanisme Penyampaian Pengaduan :

Pengaduan merupakan bentuk rasa ketidakpuasan atas jasa layanan yang diterima oleh masyarakat. Menurut cara penyampaian, ada dua cara untuk menyampaikan pengaduan kepada petugas atau instansi pelayanan publik yakni :

- a. secara langsung yaitu pengaduan masyarakat yang disampaikan secara langsung kepada aparat petugas ataupun instansi penyelenggara pelayanan publik baik secara lisan ataupun tertulis;
- b. secara tidak langsung yaitu pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui sarana dan prasarana pengaduan seperti kotak saran, email, web site, media komunikasi seperti HP/telepon dan, radio, kepada aparat petugas ataupun instansi penyelenggara pelayanan publik baik secara lisan ataupun tertulis.

2. Mekanisme Penerimaan Pengaduan :

Pengaduan masyarakat atas rasa ketidakpuasan terhadap jasa layanan yang ada, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung, selanjutnya diterima oleh petugas teknis penerima pengaduan yang telah ditunjuk oleh Kepala Kantor. Berkas ataupun informasi pengaduan secara utuh dan lengkap disampaikan kepada Kepala Kantor untuk selanjutnya dilakukan tindak lanjut.

3. Mekanisme Tindak Lanjut Pengaduan :

Berkas atau informasi yang telah diterima oleh Kepala Kantor selanjutnya dianalisis dan diolah bersama-sama dengan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat. Dalam kegiatan ini dilakukan pembahasan secara cermat dan rinci tentang hal-hal yang menjadi topik pengaduan. Berdasarkan pertimbangan peraturan perundang-undangan yang ada, kewenangan-kewenangan, serta kebijaksanaan untuk melaksanakan tindak lanjut, selanjutnya Tim yang terdiri dari Kepala Kantor beserta petugas teknis melakukan penanganan pengaduan dalam batas waktu 1 sampai 7 hari.

4. Mekanisme Penyampaian hasil pengaduan :

Hasil dari proses penanganan pengaduan disampaikan kepada masyarakat Pengadu paling lambat 1 (satu) minggu setelah penyelesaian penanganan pengaduan.

BUPATI BANJARNEGARA,

*Cap ttd,*

D J A S R I