



BUPATI BATANG  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI BATANG  
NOMOR 3 TAHUN 2017

TENTANG

PERUBAHAN KEDUA ATAS PERATURAN BUPATI BATANG NOMOR 90 TAHUN  
2012 TENTANG PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BATANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BATANG,

- Menimbang : a. bahwa guna meningkatkan peranan Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang, perlu meninjau kembali Peraturan Bupati Batang Nomor 90 Tahun 2012 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Batang Nomor 90 Tahun 2012 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757 );
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846).
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012 - 2025 dan jangka menengah tahun 2012 - 2014.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat Tim Pelayanan Instansi Pemerintah;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 1 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten Batang (Lembaran Daerah Kabupaten Batang Tahun 2008 Nomor 1 Seri E Nomor 1);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Batang Tahun 2016 Nomor 8);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS PERATURAN BUPATI BATANG NOMOR 90 TAHUN 2012 TENTANG PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BATANG.

Pasal I

Ketentuan dalam Peraturan Bupati Batang Nomor 75 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Batang Nomor 90 Tahun 2012 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang (Berita Daerah Kabupaten Batang Tahun 2012 Nomor 90) diubah sebagai berikut :

1. Ketentuan dalam Pasal 9 ayat (11) diubah dan ditambah ayat (12), sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 9

- (1) Peningkatan kualitas pelayanan publik wajib dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan publik dan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan.
- (2) Peningkatan kualitas pelayanan publik didasarkan atas hasil analisis pengaduan masyarakat, evaluasi pelayanan, kinerja pelaksana pelayanan.
- (3) Untuk membantu proses perbaikan kualitas pelayanan publik dapat dibentuk Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
- (4) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3) memiliki tugas dan fungsi :
  - a. menerima laporan dan/atau pengaduan masyarakat;
  - b. melakukan survey laporan dan/atau pengaduan masyarakat;
  - c. melakukan analisis masalah penyebab pengaduan dan menyusun rencana tindak nyata perbaikan pelayanan;
  - d. melakukan kajian sosiologis, politis, ekonomis dan yuridis terkait hasil evaluasi pelayanan, penilaian kinerja pelaksana pelayanan dan pengaduan masyarakat, dalam rangka penentuan kebijakan bidang peningkatan kualitas pelayanan publik;
  - e. memfasilitasi dan memberikan metode yang tepat dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang tepat kepada satuan kerja penyelenggara pelayanan publik;

- f. memberikan rekomendasi kepada Bupati selaku pembina pelayanan publik di daerah atas hasil kajian untuk pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik;
  - g. melakukan pemantauan kinerja pelaksana pelayanan dan evaluasi hasil pelayanan.
- (5) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf g, dilakukan dengan pengumpulan dan analisis informasi tentang status kegiatan dan mendukung pengendalian serta keputusan tindak lanjut yang tepat.
  - (6) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf g, adalah proses pemeriksaan terhadap dampak yang telah dihasilkan oleh suatu kegiatan pelayanan serta keluarannya.
  - (7) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri dari:
    - a. Wakil Bupati Batang, sebagai Tim Pengarah;
    - b. Sekretaris Daerah, sebagai Tim Pengarah;
    - c. Asisten Administrasi Sekretaris Daerah, sebagai Ketua;
    - d. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah sebagai Sekretaris;
    - e. Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
  - (8) Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf c terdiri dari:
    1. Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait;
    2. Tenaga profesional;
    3. Tokoh masyarakat, tokoh agama dan tokoh lembaga swadaya masyarakat pemerhati pelayanan publik.
  - (9) Susunan Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf c terdiri dari :
    - a. 1 (satu) orang ketua merangkap anggota; dan
    - b. 4 (empat) orang anggota.
  - (10) Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) bertanggung jawab kepada Bupati.
  - (11) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Bupati untuk masa jabatan 4 (empat) tahun dan dapat diangkat kembali untuk satu kali masa jabatan berikutnya.
  - (12) Pengangkatan kembali sebagaimana dimaksud pada ayat (11) dilakukan berdasarkan evaluasi dan penilaian kinerja Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (UPKP2) oleh Bupati.

**Pasal II**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Batang  
pada tanggal 18 Januari 2017

**BUPATI BATANG,**

ttd

**YOYOK RIYO SUDIBYO**

Diundangkan di Batang  
pada tanggal 18 Januari 2017

**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BATANG,**

ttd

**NASIKHIN**

**BERITA DAERAH KABUPATEN BATANG TAHUN 2017 NOMOR 3**

Salinan sesuai dengan aslinya,  
**KEPALA BAGIAN HUKUM,**

ttd

**SRI SUGENG PRIYANTO, SH**  
Penata Tingkat I  
NIP. 19701114 199412 1 001