



**BUPATI BALANGAN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**PERATURAN BUPATI BALANGAN
NOMOR 13 TAHUN 2016**

TENTANG

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BALANGAN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan efektivitas pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Balangan telah ditetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, dipandang perlu menetapkan peraturan pelaksanaannya;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan dengan Peraturan Bupati Balangan tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kabupaten Balangan di Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4265);

2. 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 terakhir kali 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);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang

Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);

4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah, sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 03 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Balangan sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 03 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Balangan (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2014 Nomor 2);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2012 Nomor 25);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

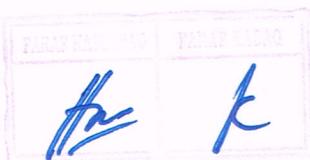
Pasal 1

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Balangan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Balangan.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Balangan.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Kabupaten Balangan.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Balangan.



7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Balangan.
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 setiap institusi pemerintah daerah, BUMD yang dibentuk dengan peraturan daerah dan Badan Hukum lainnya yang dibentuk Pemerintah Daerah untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara adalah Kepala SKPD dan Direksi BUMD.
11. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
12. Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik Negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
13. 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.
14. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
15. Standar Pelayanan 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.
16. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
17. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
18. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil



pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

19. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
20. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
21. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara dan pelaksana.
22. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
23. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang selanjutnya disingkat APBN adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Republik Indonesia.
24. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Balangan.

BAB II RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK

Pasal 2

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi :
 - a. pelayanan barang publik ;
 - b. pelayanan jasa publik ; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pasal 3

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf a yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik berdasarkan kewenangan Pemerintah Daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :



- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD ;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan ; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD, atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 4

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :
 - a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD ;
 - b. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan ; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD, atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan berdasarkan ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.

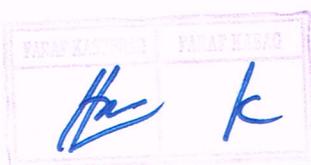
Pasal 5

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf c yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara ; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

- (1) Tindakan administratif oleh instansi pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan nonperizinan.



- (2) Dokumen berupa perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan keputusan administrasi pemerintahan.
- (3) Keputusan administrasi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan keputusan Penyelenggara yang bersifat penetapan.
- (4) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat mendelegasikan wewenang atau melimpahkan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen nonperizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Pertama Sistem Pelayanan Terpadu

Pasal 8

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dengan tujuan :
- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat ;
 - b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat ;
 - c. memperpendek proses pelayanan ;
 - d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau ; dan
 - e. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Pasal 9

Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dilaksanakan dengan prinsip :

- a. keterpaduan ;
- b. ekonomis ;
- c. koordinatif ;
- d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang ;
- e. akuntabilitas ; dan
- f. aksesabilitas.



Pasal 10

- (1) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun secara virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui :
 - a. sistem pelayanan terpadu satu pintu ; dan/atau
 - b. sistem pelayanan terpadu satu atap.
- (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 11

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf a dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan bidang penanaman modal.
- (3) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang dari Bupati kepada pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara sistem pelayanan satu pintu.
- (4) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) meliputi :
 - a. penerimaan dan pemrosesan permohonan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan dan menerbitkan produk pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan ;
 - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan Standar Pelayanan ;
 - c. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan ;



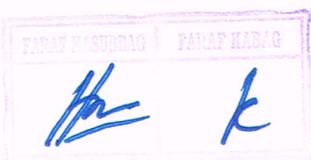
- d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan ;
- e. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan ; dan
- f. penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.

Pasal 12

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf b dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi Penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk layanan melalui satu atap.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan satu atap sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan penugasan dari pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara pelayanan kepada Pelaksana di lingkungannya untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap dengan penugasan tersebut.
- (3) Pelaksana yang mendapat penugasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai kewenangan :
 - a. penerimaan dan pemrosesan pelayanan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi Standar Pelayanan;
 - c. persetujuan permohonan pelayanan yang telah memenuhi Standar Pelayanan;
 - d. pengajuan penandatanganan dokumen perizinan dan nonperizinan kepada pimpinan instansi pemberi penugasan sesuai Standar Pelayanan;
 - e. penyampaian produk pelayanan berupa perizinan dan/atau non perizinan kepada pemohon ; dan
 - f. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/satuan kerja yang mendelegasikan atau yang melimpahkan wewenang, terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan kepada instansi/satuan kerja yang mendelegasikan wewenang atau yang



melimpahkan wewenang dimaksud, secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

Bagian Kedua Standar Pelayanan

Pasal 14

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 15

- (1) Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) terdiri atas :
 - a. wakil semua pihak berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung ; dan/atau
 - b. wakil tokoh Masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya Masyarakat.
- (2) Penetapan wakil Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beserta jumlahnya, ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.
- (3) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 didahului dengan penyiapan Rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.
- (4) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.
- (5) Dalam penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melibatkan Masyarakat dan/atau Pihak Terkait.

Pasal 16

Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 memuat komponen yang dibedakan menjadi dua bagian, yaitu :

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :



1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 3. jangka waktu penyelesaian;
 4. biaya/tarif;
 5. produk pelayanan; dan
 6. penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :
1. dasar hukum;
 2. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan;
 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 8. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 17

- (1) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) dan Pasal 15 ayat (3) wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara dengan kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Kemampuan Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terutama menyangkut sumber daya yang dimiliki, meliputi :
 - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
 - b. Pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
 - c. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
- (3) Hasil pembahasan Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dengan dilampiri daftar hadir peserta rapat.

Pasal 18

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara kepada Masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan dan masukan.



- (2) Masyarakat atau Pihak Terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan.
- (3) Penyelenggara wajib memperbaiki Rancangan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 14 (empat belas) hari kerja batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari Masyarakat atau Pihak Terkait.
- (4) Rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud pada ayat (3) selanjutnya ditetapkan oleh Penyelenggara menjadi Standar Pelayanan.

Pasal 19

- (1) Dalam hal Masyarakat atau Pihak Terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (4), dapat melaporkan kepada Ombudsman.
- (2) Ombudsman menyelesaikan pengaduan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

- (1) Penentuan biaya/tarif yang dituangkan dalam Standar Pelayanan ditetapkan setelah mendapatkan persetujuan DPRD dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya/tarif pelayanan yang penetapannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan tersendiri dikecualikan dari ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Dalam hal pemberlakuan biaya/tarif pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum mendapatkan persetujuan DPRD, dapat menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku.

Pasal 21

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (3), Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.



- (4) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

Pasal 22

Penyelenggara dan Masyarakat wajib menggunakan Standar Pelayanan sebagai tolak ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggara pelayanan.

Pasal 23

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

Pasal 24

- (1) Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan kembali setiap 3 (tiga) tahun.
- (2) Hasil peninjauan kembali sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.
- (3) Perubahan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan mengikuti mekanisme sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 dan Pasal 18.

Bagian Ketiga Maklumat Pelayanan

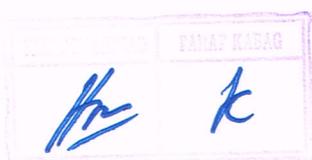
Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1).
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan untuk diketahui oleh Masyarakat.

Bagian Keempat Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 26

- (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.



- (2) Dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
- a. persyaratan;
 - b. Prosedur;
 - c. waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
 - f. kompetensi pelaksana;
 - g. perilaku pelaksana;
 - h. maklumat pelayanan; dan
 - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Pasal 27

- (1) Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kuantitatif (baik atau buruk).
- (2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei.
- (3) Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, *website* dan media sosial.

Pasal 28

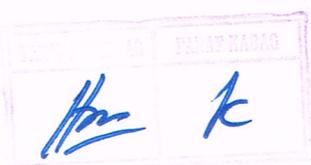
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut :

- a. menyusun instrumen survei;
- b. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. menentukan responden;
- d. melaksanakan survei;
- e. mengolah hasil survei;
- f. kompetensi pelaksana;
- g. perilaku pelaksana;
- h. maklumat pelayanan; dan
- i. penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Pasal 29

Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan teknik survei antara lain:

- a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. kuesioner elektronik (*internet/e-survey*);



- d. diskusi kelompok terfokus; dan
- e. wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

Bagian Kelima
Sistem Informasi Pelayanan

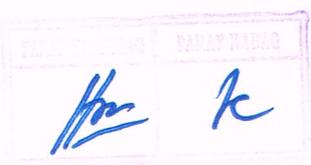
Pasal 30

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dilaksanakan Sistem Informasi yang mudah diakses oleh Masyarakat.
- (2) Setiap informasi pelayanan publik harus dapat diperoleh Masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, dan sederhana.
- (3) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan sistem informasi nonelektronik, paling sedikit meliputi :
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar Pelayanan;
 - d. maklumat Pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

Bagian Keenam
Penanganan Pengaduan

Pasal 31

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan kepada Penyelenggara, Ombudsman dan/atau DPRD.
- (2) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat :
 - a. nama dan alamat lengkap ;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian material atau immaterial yang diterima ;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan ; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (3) Pengaduan dilaksanakan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (4) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima.



(5) Prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**BAB IV
SANKSI**

Pasal 32

Pelanggaran terhadap setiap ketentuan penyelenggaraan Pelayanan Publik dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**BAB IV
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 33

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Paringin
pada tanggal 23 Mei 2016

BUPATI BALANGAN,

H. ANSHARUDDIN

Diundangkan di Paringin
pada tanggal 23 Mei 2016

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BALANGAN,**

Salinan sesuai dengan aslinya

**KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN BALANGAN**

H. RUSKARIADI

**H. M. IWAN SETIADY, SH
NIP. 19780929 200501 1 009**