



BUPATI BANYUMAS
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI BANYUMAS
NOMOR 21 TAHUN 2020

TENTANG

PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANYUMAS,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih;
- b. bahwa Pemerintah Kabupaten Banyumas berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir 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);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5601);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Nomor 5357);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;
 10. Peraturan Presiden Nomor 30 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara tahun 2017 Nomor 206);
 11. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 29 tahun 2016 tentang Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2016 Nomor 29);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS

BAB I
KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu
Pengertian

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Banyumas.
2. Bupati adalah Bupati Banyumas.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Banyumas.
4. Asisten Sekretaris Daerah adalah Asisten Sekretaris Daerah Kabupaten Banyumas.
5. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
6. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Banyumas.
7. Perangkat Daerah adalah perangkat daerah pada Lingkup Pemerintah Kabupaten Banyumas.
8. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas yang berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.

9. 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.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah PERANGKAT DAERAH dan BUMD yang membawahi Pelaksana Pelayanan Publik.
11. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada PERANGKAT DAERAH dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
12. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan PERANGKAT DAERAH dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi PERANGKAT DAERAH 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 alat 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.
15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
17. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Bagian Kedua Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Bupati tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam Pelayanan Publik.

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan :

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

Bagian Ketiga
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;
- 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 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 Anggaran dan Pendapatan Belanja Negara dan/atau Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah.
- (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 II
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pembina

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 penanggungjawab.

Bagian Kedua
Penanggungjawab

Pasal 8

- (1) Penanggungjawab penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab 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 Ketiga
Penyelenggara

Pasal 9

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik adalah PERANGKAT DAERAH dan BUMD.
- (2) PERANGKAT DAERAH 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 Keempat
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.
- (4) Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan menjunjung tinggi nilai-nilai etika pelaksana yang ditunjukkan dengan pelayanan yang ramah, simpatik, dan humanis.

BAB III PENGELOLAAN 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 point*) meliputi :
 - 1) persyaratan;
 - 2) sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - 3) jangka waktu penyelesaian;
 - 4) biaya, tarif dan rinciannya;
 - 5) produk pelayanan; dan
 - 6) penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.
 - 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
Standar Operasional Prosedur Pelayanan

Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar operasional prosedur pelayanan dengan memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Standar operasional 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 SATUAN PERANGKAT KERJA DAERAH, 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 SKPD.

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 pengadaan 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 penanggung 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 disabilitas dan masyarakat berkebutuhan khusus.
- (2) Sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Ketujuh
Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 17

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala minimal sebanyak 2 (dua) kali dalam satu tahun.
- (2) Penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan ketentuan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (3) Indeks Kepuasan Masyarakat yang merupakan penilaian atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dengan menggunakan aplikasi SUSANMAS (Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas).
- (4) Penyelenggara berkewajiban menyusun laporan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan dilaporkan kepada Bupati Banyumas melalui Sekretaris Daerah.

Bagian Kedelapan
Inovasi Pelayanan Publik

Pasal 18

- (1) Penyelenggara berkewajiban menciptakan inovasi terhadap pelayanan publik yang menjadi tugas dan fungsinya.
- (2) Inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya 1 (satu) inovasi setiap tahunnya.
- (3) Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah setiap tahunnya.
- (4) Penyelenggaraan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dilaksanakan menggunakan aplikasi yang sinergi/terintegrasi dengan aplikasi Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah maupun Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- (5) Pemerintah Daerah berkewajiban menyediakan anggaran yang cukup untuk memberikan apresiasi bagi Perangkat Daerah yang menjadi Pemenang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik.
- (6) Ketentuan mengenai pemberian Apresiasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur melalui Surat Keputusan Kepala Daerah.

Bagian Kesembilan
Ketentuan Penggunaan Sarana/Prasarana Pelayanan Publik

Pasal 19

- (1) 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.
- (2) 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 IV
PENGADUAN DAN PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan

Pasal 20

- (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 21

- (1) Pengaduan pelayanan publik disampaikan kepada penyelenggara pelayanan publik melalui aplikasi Lapak Aduan Banyumas dengan alamat pengaduan sebagai berikut :
 - a. facebook@Aduan Banyumas;
 - b. instagram@Aduan Banyumas;
 - c. twitter@Aduan Banyumas;
 - d. whatsapp 0811262116;
 - e. email lapakaduanbms@gmail.com;
 - f. telepon 0811262611.
- (2) Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, penyelenggara 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;
 - f. pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan; dan
 - g. penyampaian hasil penyelesaian pengaduan.

Bagian Ketiga
Penanganan Pengaduan
Pasal 22

- (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 23

- (1) Pencatatan pengaduan masyarakat dilakukan oleh petugas layanan pengaduan.
- (2) Pencatatan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan portal lapak aduan.
- (3) 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 24

- (1) Penelaahan Informasi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 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 25

- (1) Pengaduan yang telah ditelaah oleh petugas penelaah disalurkan/diteruskan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) 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 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 mencatumkan identitas pelapor dalam penyaluran dan menutup identitas pelapor yang terdapat dalam surat pengaduan.

Paragraf Keempat Tanggapan/Penanganan

Pasal 26

- (1) Tanggapan/penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 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 pengadu.
- (4) Mekanisme Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Peraturan Bupati Banyumas Nomor 44 Tahun 2018 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas

Paragraf Kelima Pengarsipan

Pasal 27

- (1) Pengarsipan Laporan penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) 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 V HUBUNGAN DAN KERJASAMA ANTAR PENYELENGGARA

Pasal 28

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

Pasal 29

- (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 VI EVALUASI DAN PELAPORAN

Bagian Kesatu Evaluasi

Pasal 30

- (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) penanggungjawab 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 31

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi tanggungjawabnya 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 strategis, 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 Publik 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 VII
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Kesatu
Pembinaan

Pasal 32

- (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 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 Kabupaten.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:

- a. masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. Ombudsman Republik Indonesia; dan
- c. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

BAB VIII PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 34

- (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 IX KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 35

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, semua penyelenggara yang:

- a. belum memiliki Standar Pelayanan, wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lama 2 (dua) 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 2 (dua) bulan sejak berlakunya Peraturan Bupati ini.

BAB X KETENTUAN PENUTUP

Pasal 36

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Purwokerto
pada tanggal 30 April 2020
BUPATI BANYUMAS,
ttd
ACHMAD HUSEIN

Diundangkan di Purwokerto
pada tanggal 30 April 2020
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANYUMAS
ttd

WAHYU BUDI SAPTONO
BERITA DAERAH KABUPATEN BANYUMAS TAHUN 2020 NOMOR 21

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BANYUMAS



LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI BANYUMAS
NOMOR 21 TAHUN 2020
TENTANG
PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
BANYUMAS

FORMAT STANDAR PELAYANAN



KOP SURAT

KEPUTUSAN

KEPALA PERANGKAT DAERAH

NOMOR TAHUN

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

KEPALA PERANGKAT DAERAH,

- Menimbang : a. bahwa sebagai tindaklanjut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta guna mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud pada huruf a di atas, maka perlu menetapkan keputusan tentang Penetapan Standar Pelayanan (Nama Perangkat Daerah) Kabupaten Banyumas;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan

- Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 5. 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);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;
 8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja (Nama Perangkat Daerah) Kabupaten Banyumas.

MEMUTUSKAN :

- KESATU : Penetapan Standar Pelayanan pada Layanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada LayananDinas/Kecamatan Kabupaten Banyumas sebagaimana DIKTUM KESATU meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi, yaitu :
- 1.....
 - 2.....
 3. dst
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dimaksud pada DIKTUM KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilaksanakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di:

pada tanggal :

KEPALA PERANGKAT DAERAH

NAMA

FORMAT STANDAR PELAYANAN
PADA BAGIAN LAYANAN
NAMA PERANGKAT DAERAH

A. PENDAHULUAN

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.

Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan ini, diharapkan masyarakat dapat mengetahui mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada di Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas yang pada akhirnya dapat ikutserta berpartisipasi aktif dalam memberikan saran dan kritik terhadap pelayanan yang diberikan.

B. STANDAR PELAYANAN

1. (NAMA JENIS PELAYANAN)

a.	Dasar Hukum	1) 2)
b.	Persyaratan Pelayanan	1) 2)
c.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1) 2)
d.	Jangka Waktu Penyelesaian (.....) hari kerja
e.	Biaya/Tarif	Gratis
f.	Produk Pelayanan	
g.	Sarana Prasarana/Fasilitas	1) 2)
h.	Kompetensi Pelaksana	1) 2)
i.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung secara berjenjang, kontinyu, dan konsisten
j.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1) Layanan Kabupaten Banyumas Telpon (0281) 2) Lapak Aduan Banyumas Telpon 08112626116, Whatsapp, SMS, Instagram,

		<p>Twitter, dan Facebook</p> <p>3) Helpdesk</p> <p>4) Kontak Langsung</p> <p>5) email :</p>
k.	Jumlah Pelaksana	<p>1)</p> <p>2)</p>
l.	Jaminan Pelayanan	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh Pelaksana yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang cepat, efisien, ramah, ikhlas dan aman.</p>
m.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Diwujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal-hal yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku di lingkup</p>
n.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.</p>

BUPATI BANYUMAS,

ttd

ACHMAD HUSEIN

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI BANYUMAS
NOMOR 21 TAHUN 2020
TENTANG
PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
BANYUMAS

FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN

LOGO KABUPATEN

MAKLUMAT PELAYANAN

“ DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR
PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA KAMI
TIDAK MENEPATI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI
DENGAN PERATURAN YANG BERLAKU ”

....., tg – bulan – tahun

Cap & tanda tangan

NAMA

NIP

BUPATI BANYUMAS,

ttd

ACHMAD HUSEIN