



BUPATI BATANG
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI BATANG
NOMOR 41 TAHUN 2019

TENTANG

PERATURAN PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN BATANG
NOMOR 4 TAHUN 2018 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI BATANG,

- Menimbang** : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 6, Pasal 18 ayat (5), Pasal 24 ayat (3), Pasal 32 ayat (6), Pasal 35 ayat (4), Pasal 36 ayat (4), dan Pasal 39 ayat (3) Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. 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 beberapa kali 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);
8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
10. 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 2585);
11. 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);
12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
13. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Batang Tahun 2018 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Batang Nomor 4);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PERATURAN PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN BATANG NOMOR 4 TAHUN 2018 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Batang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Batang.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Batang.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik.
7. Penanggungjawab pelayanan publik adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Batang atau Pejabat yang ditunjuk oleh Bupati.
8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi serta lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan pemerintah daerah kabupaten, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau rangkaian tindakan pelayanan publik.

11. Masyarakat adalah semua pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
13. Pengaduan adalah laporan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan.
14. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
15. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi 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.

BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Rincian Jenis Pelayanan Publik

Pasal 2

- (1) Jenis Pelayanan Publik meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pendidikan;
 - b. ketenagakerjaan;
 - c. perumahan dan kawasan permukiman;
 - d. komunikasi dan informatika;
 - e. lingkungan hidup;
 - f. kesehatan;
 - g. sosial;
 - h. penerbitan perizinan;
 - i. perhubungan;
 - j. pariwisata;
 - k. energi dan sumber daya mineral;

- l. perindustrian;
 - m. kependudukan dan pencatatan sipil; dan
 - n. sektor lainnya yang berdasarkan peraturan perundang-undangan merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah.
- (3) Sektor lainnya sebagaimana dimaksud ayat (2) huruf n antara lain:
- a. pekerjaan umum dan penataan ruang;
 - b. ketertiban umum dan perlindungan masyarakat; dan
 - c. pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

Bagian Kedua Standar Pelayanan Publik

Pasal 3

- (1) Setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan komponen standar pelayanan.
- (2) Penyusunan komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Tim dari masing-masing organisasi penyelenggara dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait, melalui tahapan:
 - a. penyiapan konsep standar pelayanan;
 - b. penentuan wakil unsur masyarakat;
 - c. pembahasan standar pelayanan; dan
 - d. penetapan standar pelayanan.
- (3) Penyusunan komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui rapat bersama, kelompok diskusi terbatas (*focus group discussion* (FGD)) atau rapat dengar pendapat (*public hearing*).
- (4) Komponen Standar pelayanan yang telah ditetapkan wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

Pasal 4

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, meliputi:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:
 1. dasar hukum;
 2. persyaratan;
 3. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 4. jangka waktu penyelesaian;
 5. biaya/tarif;
 6. produk pelayanan;
 7. penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan
 8. sarana dan prasarana.
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 1. dasar hukum;
 2. sarana dan parasarana, 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.

Bagian Ketiga Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 5

- (1) Penyelenggara wajib menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Penerapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan:
 - a. membentuk kelompok budaya kerja;
 - b. melakukan akreditasi atau sertifikasi sistem manajemen mutu;
 - c. meningkatkan kualitas SDM;
 - d. meningkatkan sarana prasarana pelayanan;
 - e. optimalisasi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi;
 - f. memberikan penghargaan dan sanksi;
 - g. melakukan perbaikan kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat;
 - h. mengintensifkan tindak lanjut penanganan pengaduan; dan
 - i. melakukan evaluasi dan penataan sistem pelayanan dalam rangka kelancaran mekanisme dan efektifitas prosedur pelayanan.

Bagian Keempat Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan

Pasal 6

Penyelenggara melakukan monitoring dan evaluasi atas penerapan standar pelayanan baik menyangkut komponen standar pelayanan maupun pelaksanaannya.

BAB III SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 7

- (1) Dalam melaksanakan pelayanan publik, 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 dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat;
 - c. memperpendek proses pelayanan; dan
 - d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau.

Pasal 8

- (1) Sistem Pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dilaksanakan dengan prinsip:
 - a. keterpaduan;
 - b. ekonomis;
 - c. koordinasi;
 - d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
 - e. akuntabilitas; dan
 - f. aksesibilitas.
- (2) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memenuhi unsur:
 - a. kesatuan penanganan;
 - b. kesatuan tempat dan/atau jaringan elektronik;
 - c. kesatuan pengendalian; dan
 - d. kesatuan sistem pelaporan.

Pasal 9

- (1) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun 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 10

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dilaksanakan baik untuk jenis pelayanan perizinan maupun non perizinan bidang penanaman modal.

Pasal 11

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) dilaksanakan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari Bupati kepada pimpinan perangkat daerah penyelenggara sistem pelayanan terpadu.
- (2) Pendelegasian atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

- (3) Pendelegasian atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
- a. penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan 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 non perizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan 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 terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf b dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dari beberapa organisasi penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan perjanjian antara Penyelenggara Pelayanan yang tergabung dalam lokasi penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dimaksud.

Pasal 13

Pelaksana yang mendapat penugasan untuk memberikan pelayanan pada sistem pelayanan satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2), mempunyai kewenangan:

- a. menerima dan memproses pelayanan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan;
- b. menolak permohonan pelayanan yang tidak memenuhi standar pelayanan;
- c. menyetujui permohonan pelayanan yang telah memenuhi standar pelayanan;
- d. mengajukan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan kepada pimpinan instansi pemberi penugasan sesuai standar pelayanan;
- e. menyampaikan produk pelayanan berupa perizinan dan non perizinan kepada pemohon; dan
- f. menerima dan mengadministrasi biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14

Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, wajib:

- a. melakukan koordinasi dan konsultasi dengan organisasi penyelenggara menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- b. melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan kepada Bupati secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

Pasal 15

Kelembagaan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV

PROSEDUR DAN MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sistem penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi:
 - a. aspek institusional;
 - b. aspek prosedural;
 - c. bersifat integratif; dan
 - d. bersifat komprehensif.
- (3) Prinsip penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. objektivitas;
 - b. koordinasi;
 - c. efektivitas dan efisiensi;
 - d. akuntabilitas; dan
 - e. transparan.
- (4) Ketentuan yang diatur dalam prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
 - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;
 - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
 - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan-hambatan yang ada; dan

- e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (5) Pengaduan dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima layanan.
- (6) Penyelenggara wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas dinyatakan lengkap.

Pasal 17

- (1) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 16 ayat (1) meliputi :
 - a. penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
 - b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
 - c. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya; dan
 - d. penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait dilingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.
- (2) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dengan memperhatikan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
- (3) Penyelesaian pengaduan dan tindakan korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui sistem informasi pelayanan publik pada setiap penyelenggara.

BAB V SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 18

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pasal 19

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

Pasal 20

- (1) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 dilakukan dengan memperhatikan prinsip:
 - a. transparan, hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat;
 - b. partisipatif, dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya;
 - c. akuntabel, hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku;
 - d. berkesinambungan, Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan;
 - e. keadilan, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental; dan
 - f. netralitas, dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.
- (2) Unsur survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. persyaratan, merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur, merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
 - c. waktu penyelesaian, merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - d. biaya/tarif, merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
 - e. produk spesifikasi jenis pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 - f. kompetensi pelaksana, merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

- g. perilaku pelaksana, merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. penanganan pengaduan, merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
- i. sarana dan prasarana, sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pasal 21

- (1) Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, unit penyelenggara dapat bekerjasama dengan lembaga lain yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.
- (2) Laporan hasil survei kepuasan masyarakat wajib dipublikasikan dan dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- (3) Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional.

BAB VI

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 22

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (4) Tata cara peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
 - a. masyarakat dapat berperan serta secara langsung atau tidak langsung dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik dilakukan secara perorangan maupun melalui perwakilan;
 - b. peran serta secara langsung sebagaimana dimaksud pada huruf a disampaikan kepada organisasi penyelenggara atau pelaksana dan dapat dilakukan setelah memenuhi persyaratan serta menaati tata cara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- c. organisasi penyelenggara atau pelaksana sebagaimana dimaksud pada huruf b wajib memberikan tanggapan sesuai tugas dan fungsinya; dan
- d. peran serta masyarakat secara langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mencerminkan:
 - 1. keterkaitan dengan jenis pelayanan;
 - 2. keterwakilan kelompok masyarakat/asosiasi/korporasi/badan usaha;
 - 3. kepedulian terhadap jenis pelayanan, kompetensi; dan
 - 4. dapat mengedepankan musyawarah untuk mufakat.

BAB VII PENGHARGAAN DAN SANKSI

Bagian Kesatu Penghargaan

Pasal 23

- (1) Untuk memberikan motivasi dalam meningkatkan prestasi kinerja, Bupati memberikan penghargaan kepada organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana yang memberikan pelayanan prima.
- (2) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui penilaian dan pemilihan dengan mempertimbangkan aspek-aspek antara lain:
 - a. Moral dan Akhlak:
 - 1. sikap dan perilaku, yaitu ramah, sabar, akomodatif, responsif, tidak diskriminatif;
 - 2. pengabdian, yaitu mengembangkan pikiran, tenaga dan waktu secara ikhlas dengan mengutamakan kepentingan publik daripada kepentingan pribadi atau golongan;
 - 3. kesetiaan, yaitu ketaatan dan loyalitas kepada negara dan pemerintah serta tidak pernah dijatuhi hukuman;
 - 4. kejujuran, yaitu ketulusan hati dalam melaksanakan tugas dan tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya; dan
 - 5. kedisiplinan, yaitu mematuhi tata tertib dan mengikuti ketentuan kedinasan yang telah ditetapkan.
 - b. Kemampuan Teknis, yaitu memiliki kemampuan, kepandaian, ketrampilan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab;
 - c. Prestasi Kerja, yaitu bekerja berdasarkan perencanaan dan dapat mencapai target sesuai rencana dengan hasil yang baik dan jarang menerima keluhan dan pengaduan dari masyarakat atas pelayanannya; dan
 - d. Kerjasama, yaitu mampu bekerja dalam kelompok dan senang membantu orang lain serta tidak egois.

Bagian Kedua

Sanksi

Pasal 24

- (1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan dalam Pasal 3 ayat (1), Pasal 5 ayat (1), Pasal 14, dan Pasal 18 ayat (1) serta Organisasi Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan dikenakan sanksi administrasi berupa peringatan lisan dan peringatan tertulis.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. pemanggilan lisan dan/atau tertulis oleh Penanggungjawab Pelayanan;
 - b. penyelenggara Pelayanan Publik yang tidak memenuhi pemanggilan lisan dan/atau tertulis sebagaimana dimaksud pada huruf a, dikenakan sanksi teguran tertulis sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut oleh Penanggungjawab Pelayanan Publik, dalam tenggang waktu masing-masing 7 (tujuh) hari kalender; dan
 - c. penyelenggara Pelayanan Publik yang telah dikenakan sanksi teguran tertulis sebanyak 3 (tiga) kali sebagaimana dimaksud pada huruf b tetap tidak melakukan kewajibannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 25

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 11 September 2019
BUPATI BATANG,

ttd

WIHAJI

Diundangkan di Batang
pada tanggal 11 September 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BATANG,

ttd

NASIKHIN

BERITA DAERAH KABUPATEN BATANG TAHUN 2019 NOMOR 41

Salinan sesuai dengan aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM,


AGUS JAELAN MURSIDI, SH., M.Hum
Pembina Tingkat I
NIP. 19650803 199210 1 001