BUPATI NATUNA

PROVINSI KEPULUAN RIAU

PERATURAN BUPATI NATUNA

NOMOR 50 TAHUN 2018

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

KABUPATEN NATUNA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI NATUNA,

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 Natuna berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik;

c. bahwa untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik perlu norma hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	

4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5233);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. 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);
7. 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);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2016 Nomor 6) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 3 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2017 Nomor 6).

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN NATUNA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Natuna;
2. Bupati adalah Bupati Natuna;
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah;
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah;
5. 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.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perangkat Daerah dan Badan Usaha milik Daerah yang membawahi Pelaksana Pelayanan Publik.
7. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

8. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
9. Standar Pelayanan Publik 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.
10. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
11. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
12. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

hubungan antara masyarakat dan 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.

BAB III

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; dan
l. kecepatan;

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

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

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a meliputi:

a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah;

b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnys bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam Peraturan Perundang-undangan.

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

Pasal 7

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi:

a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

(1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
(2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
    a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara;

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB IV
PEMBINA, PENANGGUNGJAWAB, PENYELENGGARA DAN PELAKSANA

Bagian Kesatu
Pembina dan Penanggungjawab

Pasal 9

(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.

Pasal 10

(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

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

d. melaporkan kepada pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Kedua

Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 11

(1) Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Daerah dan BUMD.

(2) Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah 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.

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

Bagian Ketiga

Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 12

(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 sesuai dengan etika pelayanan kepada masyarakat.

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan

Pasal 13

(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.

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

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 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua

Prosedur Pelayanan

Pasal 14

(1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan prosedur Pelayanan dengan memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

(2) Prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga

Maklumat Pelayanan

Pasal 15

(1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

(2) pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan serta dipublikasikan secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.

(3) Format Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keempat

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 16

(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.

(4) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari penyelenggara dan informasi publik lainnya.

(5) Penyelenggara mengelola Sistem Informasi baik berupa system informasi elektronik maupun non elektronik yang sekurang-kurangnya berisi tentang:

a. profil Penyelenggara yang meliputi nama Perangkat Daerah, Pelaksana, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos elektonik (email);

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

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 Perangkat Daerah.

Bagian Kelima

Sarana dan Prasarana Pelayanan

Pasal 17

(1) Penyelenggara menyediakan sarana dan prasarana Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

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 18

(1) Penyelenggara dapat menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan pelayanan khusus kepada penyandang cacat dan masyarakat berkebutuhan khusus.

(2) Sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 19

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.

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

Pasal 20

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 VI

PENGADUAN DAN PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan

Pasal 21

(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 22

(1) Pengaduan pelayanan publik disampaikan kepada unit pengaduan Pelayanan Publik melalui surat, telephone, SMS, email, dan sarana lainnya atau datang langsung ke unit pengaduan melalui aplikasi Pengaduan Pelayanan Publik.
(2) Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, unit pengaduan pelayanan publik harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
    a. prioritas penyelesaian pengaduan;
    b. penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

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 23

(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 24

(1) Pencatatan pengaduan masyarakat dilakukan oleh petugas layanan pengaduan.
(2) Pencatatan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan formulir sebagaimana tercantum pada Lampiran III yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
(3) Pengguna layanan publik menerima tanda bukti Pengaduan dari petugas pencatat sesuai dengan

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

formulir pada Lampiran IV yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

(4) 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 25

(1) Penelaahan terhadap pencatatan penentuan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) dilakukan oleh admin Kabupaten 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 pengaduan yang terima, ditampung atau ditindaklanjuti; dan
e. melengkapi data/ informasi yang diperlukan.

Paragraf Ketiga

Penyaluran

Pasal 26

(1) Penelahaan pengaduan yang telah ditelaah oleh admin Kabupaten berupa penelitian dokumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) huruf c

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

disalurkan/diteruskan 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 27

(1) Tanggapan/penanganan terhadap penentuan pengaduan yang diterima dari masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 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;

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

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 Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Paragraf Kelima

Pengarsipan

Pasal 28

(1) Pengarsipan Laporan penanganan pengaduan masyarakat 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.

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

BAB VII

HUBUNGAN DAN KERJASAMA ANTAR PENYELENGGARA

Pasal 29

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

Pasal 30

(1) Penyelenggara Pelayanan Publik dapat melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian Pelayanan Publik.

(2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk peningkataan Pelayanan Publik dan tidak boleh menambah beban bagi masyarakat, memperpanjang waktu pelayanan serta mempersulit akses Pelayanan Publik.

BAB VIII

EVALUASI DAN PELAPORAN

Bagian Kesatu

Evaluasi

Pasal 31

(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.

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

(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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 32

(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 strategik, 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 :

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

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 IX

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Kesatu

Pembinaan

Pasal 33

(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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 34

(1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara internal dan eksternal.

(2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:

a. atasan langsung ;

b. pengawas fungsional yaitu Inspektorat Kabupaten; dan

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

c. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.

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

a. masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;

b. Ombudsman; dan

c. DPRD.

BAB X
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 35

(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 XI
SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 36

(1) Pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2), Pasal 11 ayat (1), Pasal 12 ayat (1), Pasal 13 ayat (1), Pasal 18, Pasal 19 ayat (1), Pasal 29 ayat (1) dan Pasal 30 ayat (1), dikenakan sanksi administratif.

(2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan berupa:

a. pemanggilan lisan dan/atau tertulis oleh Penanggungjawab Pelayanan Publik;

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

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.

c. penyelenggara Pelayanan Publik yang telah dikenakan sanksi teguran tertulis sebanyak 3 (tiga) kali sebagaimana dimaksud pada huruf b dan tetap tidak melakukan kewajibannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB XII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 37

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, maka:

a. semua penyelenggara yang belum memiliki Standar Pelayanan, wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Bupati ini; dan

b. semua penyelenggara yang telah memiliki Standar Pelayanan, wajib menyesuaikan dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati ini dan memberlakukan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Bupati ini.

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

BAB XIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 38

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan diRanai
pada tanggal 21 Agustus 2018

BUPATI NATUNA,

ABDUL HAMID RIZAL

Diundangkan di Ranai
pada tanggal 21 Agustus 2018

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN NATUNA,

WAN SISWANDI

BERITA DAERAH KABUPATEN NATUNA TAHUN 2018 NOMOR 50

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

PENJELASAN

ATAS

PERATURAN BUPATI NATUNA

NOMOR 50 TAHUN 2018

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

KABUPATEN NATUNA

I. UMUM

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga mengamanatkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan. penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Disamping itu sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dalam hal ini diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Dalam pemerintahan yang diselenggarakan berdasarkan asas desentralisasi, Pemerintah Daerah dituntut lebih proaktif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kinerja pelayanan publik sebagai konsekuensi dan bentuk tanggung jawab atas otonomi yang telah diberikan oleh Pemerintah. Sehingga, dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima perlu dilakukan pembenahan sistem pelayanan secara menyeluruh dan terintegrasi. Titik tolak

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKJM	
KASUBBAG	

pembenahan tersebut adalah diawali dari landasan hukum yang kuat dan jelas sehingga dapat dijadikan pedoman dalam implementasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Bupati ini.

Peraturan Bupati ini diharapkan dapat memberikan kejelasan dan pengaturan pada hal-hal yang menjadi permasalahan antara lain mengenai:

a. Pengertian umum atau istilah dalam bidang pelayanan publik, misalnya definisi pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik, dan lain-lain.
b. Asas-asas yang menjadi dasar bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Natuna;
c. Penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi panduan bagi penyelenggara pelayanan publik, seperti standar pelayanan publik, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan masyarakat, dan lain-lain;
d. Evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik dilakukan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan, dan sekurang-kurangnya melakukan survei kepuasan masyarakat.
e. Peran serta masyarakat di dalam pelayanan publik;

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup Jelas

Pasal 2

Cukup Jelas

Pasal 3

Cukup Jelas

Pasal 4

huruf a

Yang dimaksud dengan "Kepentingan Umum"adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan /atau golongan.

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

huruf b

Yang dimaksud dengan "Kepastian Hukum" adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

huruf c

Yang dimaksud dengan "Kesamaan Hak" adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

huruf d

Yang dimaksud dengan "Keseimbangan Hak dan Kewajiban" adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

huruf e

Yang dimaksud dengan "Keprofesionalan" adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

huruf f

Yang dimaksud dengan "Partisipatif", adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

huruf g

Yang dimaksud dengan "Persamaan Perlakuan", adalah setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

huruf h

Yang dimaksud dengan "Keterbukaan", adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan

huruf i

Yang dimaksud dengan ""Akuntabilitas" adalah setiap kegiatan dan hasil akhir dari perencanaan pembangunan daerah harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

huruf j

Yang dimaksud dengan "Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan", adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

huruf k

Yang dimaksud dengan "Ketetapan Waktu", adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

huruf l

Yang dimaksud dengan "Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan", adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjang

Pasal 5

Cukup Jelas

Pasal 6

Cukup Jelas

Pasal 7

Cukup Jelas

Pasal 8

Cukup Jelas

Pasal 9

ayat 1

Yang dimaksud dengan "SKPD adalah Perangkat Daerah sampai dengan unit kerja terendah, misalnya Polindes dan Puskesmas pada Dinas Kesehasan, dan Sekolah Dasar pada Dinas Pendidikan, dan seterusnya."

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

Pasal 10

huruf f

Yang dimaksud dengan "Dokumen yang wajib dirahasiakan adalah dokumen yang masuk dalam kategori dikecualikan sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik."

Pasal 11

ayat 5

Yang dimaksud dengan "komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point) adalah komponen minimal standar pelayanan yang dipublikasikan oleh penyelenggara kepada masyarakat."

Pasal 12

Cukup Jelas

Pasal 13

Cukup Jelas

Pasal 14

Cukup Jelas

Pasal 15

Cukup Jelas

Pasal 16

Cukup Jelas

Pasal 17

Cukup Jelas

Pasal 18

Cukup Jelas

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

Pasal 19

Cukup Jelas

Pasal 20

Cukup Jelas

Pasal 21

Cukup Jelas

Pasal 22

Cukup Jelas

Pasal 23

Cukup Jelas

Pasal 24

Cukup Jelas

Pasal 25

Cukup Jelas

Pasal 26

Cukup Jelas

Pasal 27

Cukup Jelas

Pasal 28

Cukup Jelas

Pasal 29

ayat 2

Yang dimaksud dengan "Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan teknik survei sesuai kebutuhan. Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain :

1) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2) Kuesioner melalui pengisisan sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3) Kuesioner elektronik (internet/e-survei);
4) Diskusi kelompok terfokus;
5) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara.

Pasal 30

Cukup Jelas

Pasal 31

Cukup Jelas

Pasal 32

Cukup Jelas

Pasal 33

Cukup Jelas

Pasal 34

Cukup Jelas

Pasal 35

Cukup Jelas

Pasal 36

Cukup Jelas

TAMBAHAN BERITA DAERAH KABUPATEN NATUNA TAHUN 2018 NOMOR 50

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI NATUNA
NOMOR 50 TAHUN 2018
TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN
NATUNA

STANDAR PELAYANAN ..... (diisi sesuai jenis pelayanan) (*)

Dasar Hukum : .....

1	dasar hukum;	
2	persyaratan;	
3	sistem, mekanisme, dan prosedur;	
4	jangka waktu penyelesaian;	
5	biaya, tarif dan rinciannya;	
6	produk pelayanan;	
7	sarana, prasarana dan/atau fasilitas;	
8	kompetensi pelaksana;	
9	pengawasan internal;	
10	penanganan pengaduan;	
11	jumlah pelaksana;	
12	jaminan pelayanan;	
13	jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan	
14	evaluasi kinerja pelaksana.	

*) Unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

BUPATI NATUNA,

ABDUL HAMID RIZAL

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI NATUNA
NOMOR 50 TAHUN 2018
TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN
NATUNA

Contoh MAKLUMAT PELAYANAN:

(KOP SURAT)

MAKLUMAT

PELAYANAN

"DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS UNTUK DAPAT MEMBERIKAN JAMINAN PELAYANAN YANG LEBIH BAIK."

BUPATI NATUNA,

ABDUL HAMID RIZAL

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

LAMPIRAN III
PERATURAN BUPATI NATUNA
NOMOR 50 TAHUN 2018
TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN
NATUNA

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

No. Pendaftaran : . . . . . .

Nama :.....
Alamat :.....
Pekerjaan :.....
NomorTelepon/E-mail :.....
Rincian Pengaduan :.....
.....
.....
.....

Ranai, ...,20.....

Petugas Pelayanan Publik
(Penerima Pengaduan pelayanan)

(.....)
Nama dan Tanda Tangan

Pelapor
(Masyarakat yang mengadu)

(.....)
Nama dan Tanda Tangan

BUPATI NATUNA,

ABDUL HAMID RIZAL

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

LAMPIRAN IV
PERATURAN BUPATI NATUNA
NOMOR 50 TAHUN 2018
TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN
NATUNA

KOP SURAT PENYELENGGARA
PELAYANAN

TANDA BUKTI
PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK

Telah terima dari pengguna layanan
publik : Pemberitahuan pengaduan :

.....
.....

.....
.....

.....
.....

Ranai, ..., 20....
Yang Menerima

(.....)
Nama dan Nip

PARAF KOORDINASI	
ASSISTEN	
KABAG HUKUM	
KASUBBAG	

BUPATI NATUNA,

ABDUL HAMID RIZAL