



BUPATI PASAMAN BARAT
PROVINSI SUMATERA BARAT
PERATURAN BUPATI PASAMAN BARAT
NOMOR 63 TAHUN 2019
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN
PASAMAN BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI PASAMAN BARAT,

Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui koordinasi, informasi bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat diperlukan pengaturan tentang pedoman pengelolaan informasi dan inovasi pelayanan publik di Kabupaten Pasaman Barat;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Pelayanan Publik Kabupaten Pasaman Barat;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Dharmasraya, Kabupaten Solok Selatan dan Kabupaten Pasaman Barat di Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4348);

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 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);

4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PASAMAN BARAT.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Pasaman Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Pasaman Barat.
4. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat.
5. 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 penyelenggara pelayanan publik.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah, Pemerintah Desa, korporasi, serta badan hukum lain yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah semata-mata untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
7. Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat UKPP adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. 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 serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Masyarakat adalah seluruh 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.
10. 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.

11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
12. 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 ataupun elektronik.
13. Dokumentasi adalah pengumpulan, pengolahan, penyusunan dan pencatatan dokumen, data, gambar dan suara untuk bahan informasi publik.
14. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.
15. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh Ombudsman.
16. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
17. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.
18. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
19. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
20. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

21. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara dan pelaksana.
22. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Pasal 2

Pedoman pengelolaan informasi pelayanan publik Kabupaten Pasaman Barat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit kerja penyelenggara pelayanan publik dalam mengelola informasi berupa penyampaian standar pelayanan, pengaduan, serta pembentukan forum konsultasi publik yang telah dilaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

Pasal 3

Pedoman pengelolaan informasi pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. memberikan acuan bagi UKPP dalam memberikan informasi pelayanan publik;
- b. memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi serta menyampaikan pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui forum konsultasi publik;
- d. sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan mendorong terciptanya inovasi dibidang penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II

PEMBINA DAN PENGELOLA

Pasal 4

- (1) Bupati selaku Pembina pengelolaan informasi pelayanan publik di Daerah.
- (2) Tugas Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. melakukan pembinaan;
 - b. pengawasan; dan
 - c. evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelola.

Pasal 5

- (1) Bupati menunjuk pengelola informasi pelayanan publik tingkat kabupaten serta di tingkat UKPP yang bertanggungjawab kepada Pembina.
- (2) Tugas pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. mengkoordinasikan kelancaran pengelolaan informasi pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap UKPP;
- b. mendorong percepatan;
- c. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- d. melaporkan kepada pembina.

BAB III

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Prinsip Pelayanan Publik

Pasal 6

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. prinsip kesederhanaan artinya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
- b. prinsip kejelasan artinya dalam memberikan pelayanan harus jelas persyaratan teknis dan administratif, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. kepastian waktu artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- d. akurasi artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah;
- e. keamanan artinya proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- f. tanggung jawab artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
- h. kemudahan akses artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika; dan
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan artinya Pelaksana harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan

Pasal 7

Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Pasal 8

Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, meliputi:

- a. dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- b. persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif yang dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan;
- d. jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- e. biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara sesuai dengan ketentuan;
- f. produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan, dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/masyarakat;
- g. sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus;
- h. kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman yang harus dimiliki dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan;
- i. pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah

ditetapkan;

- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut;
- k. jumlah Pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
- l. jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah komitmen untuk memberikan kepastian adanya rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 9

- (1) Untuk menyusun standar pelayanan, Penyelenggara membentuk Tim Penyusun Standar Pelayanan.
- (2) Tim Penyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari Kepala Perangkat Daerah selaku Penyelenggara, Pelaksana yang membidangi jenis pelayanan, termasuk perwakilan dari petugas yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa pelayanan.
- (3) Tim Penyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), bertugas sebagai berikut :
 - a. mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan Unit Pelaksana Pelayanan, serta hal-hal yang terkait dengan komponen Standar pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan;
 - b. menyusun rancangan standar pelayanan setiap jenis pelayanan;
 - c. membahas rancangan standar pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
 - d. mempublikasikan rancangan standar pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat dan menyempurnakan rancangan standar pelayanan untuk kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara;
 - e. menyiapkan konsep maklumat pelayanan untuk ditetapkan oleh Penyelenggara;
 - f. mempublikasikan maklumat pelayanan; dan
 - g. menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan.

Pasal 10

- (1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyusunan,

pembahasan dan penetapan standar pelayanan publik dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.

- (2) Sebelum standar pelayanan diterapkan, Penyelenggara harus menginternalisasikan kepada Pelaksana dan menyosialisasikan kepada masyarakat.
- (3) Dalam proses penerapan standar pelayanan yang baru, Penyelenggara menyusun dan melaksanakan rencana aksi yang mencakup kegiatan sebagai berikut:
 - a. pelatihan bagi pelaksana;
 - b. pengangkatan, pengisian, penyesuaian pelaksana;
 - c. pengadaan dan penataan sarana dan prasarana; dan
 - d. penyesuaian Keputusan atau Peraturan.

Bagian Ketiga Maklumat Pelayanan

Pasal 11

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memuat antara lain :
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan secara konsisten sesuai dengan standar pelayanan; dan
 - b. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai standar pelayanan.
- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Keempat Survey Kepuasan Masyarakat

Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan terhadap setiap layanan yang diberikan sebagai bentuk penilaian kinerja oleh masyarakat dan sebagai instrumen perbaikan standar pelayanan oleh penyelenggara.
- (2) Hasil survey kepuasan masyarakat wajib diolah dan dipublikasikan secara berkala.

- (3) Hasil survey kepuasan masyarakat dalam bentuk saran dan rekomendasi dapat ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan organisasi penyelenggara.

BAB IV INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 13

Informasi Pelayanan Publik berisi informasi penyelenggara, jenis layanan dan standar pelayanan.

Pasal 14

Penyelenggara berkewajiban mengumumkan Informasi kepada masyarakat melalui media dan tempat yang dapat diakses oleh masyarakat dengan sederhana, mudah, cepat dan tepat.

Pasal 15

Pengelola wajib menyampaikan informasi tentang Standar Pelayanan yang memuat komponen :

- a. jenis layanan;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan; dan
- g. pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan.

BAB V PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pengaduan

Pasal 16

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Pemerintah Daerah, DPRD, dan/atau Ombudsman.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Pelayanan Publik; dan
 - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan

perundang-undangan mengenai Pelayanan Publik.

- (3) OPD selaku Organisasi Penyelenggara berkewajiban menampung pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pelaksanaan penanganan pengaduan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
 - a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan Pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.
- (5) OPD selaku Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan.

Pasal 17

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 18

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (3) disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.

- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dan/atau Pelaksana berkewajiban memberikannya.

Pasal 19

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari sejak pengaduan diterima;
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 20

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada Atasan Satuan Kerja Penyelenggara.
- (3) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

Bagian Kedua

Penyelesaian Pengaduan

Pasal 21

- (1) Penyelenggara berkewajiban memeriksa pengaduan dari masyarakat.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara berkewajiban berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya dalam memeriksa materi pengaduan.

- (4) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (5) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

Pasal 22

- (1) Dalam hal melakukan pemeriksaan materi pengaduan, Penyelenggara berkewajiban menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

BAB VI PEMBINAAN

Pasal 23

- (1) Bupati melakukan pembinaan pelaksanaan Peraturan ini.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk peningkatan dan pengembangan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 24

- (1) Dalam rangka pembinaan, Bupati dapat mengambil sanksi administratif sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu; dan
 - h. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 25

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Pasaman Barat.

Ditetapkan di Simpang Empat
pada tanggal 17 Oktober 2019
BUPATI PASAMAN BARAT,



YULIANTO

Diundangkan di Simpang Empat
pada tanggal 17 Oktober 2019
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN PASAMAN BARAT,



YUDESRI

BERITA DAERAH KABUPATEN PASAMAN BARAT TAHUN 2019 NOMOR 63