



BUPATI MADIUN
PROVINSI JAWA TIMUR

SALINAN
PERATURAN BUPATI MADIUN
NOMOR 63 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN
STANDAR PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

BUPATI MADIUN,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 15 huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka kelancaran pelaksanaan penyusunan Standar Pelayanan bagi penyelenggara pelayanan publik di daerah, dan untuk melaksanakan ketentuan pasal 24 ayat (5) Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 4 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka perlu menyusun mekanisme penyusunan standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pelaksanaan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Madiun;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 4 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Madiun.
2. Bupati adalah Bupati Madiun.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Madiun.
4. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Madiun
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 penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, Badan Usaha Milik Daerah, dan lembaga lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah serta badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang bertujuan semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Daerah, dan lembaga lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah serta badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang bertujuan semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

9. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
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. Standar Operasional Prosedur, yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah.
12. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
13. Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan dan/atau waktu jam layanan publik yang diberikan penyelenggara pelayanan.
14. Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan oleh penyelenggara.
15. Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
16. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

17. Pemantauan Standar Pelayanan adalah aktifitas pengendalian sebab dan akibat yang melekat dalam proses pelaksanaan pelayanan publik yang bertujuan agar kesalahan awal dapat segera diketahui dan dapat dilakukan tindakan perbaikan, sehingga mengurangi risiko yang lebih besar.
18. Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
19. 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.
20. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
21. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
22. Pengaduan adalah laporan dari penerima layanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
23. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
24. 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.

BAB II
STANDAR PELAYANAN

Pasal 2

- (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara Pelayanan.
- (3) Pedoman Standar Pelayanan digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan.

BAB III
PRINSIP
Pasal 3

- (1) Prinsip penyusunan Standar Pelayanan meliputi:
 - a. sederhana;
 - b. partisipatif;
 - c. akuntabel;
 - d. berkelanjutan;
 - e. transparansi; dan
 - f. keadilan.
- (2) Prinsip sederhana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dimaksudkan bahwa Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- (3) Prinsip partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dimaksudkan bahwa Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan

- (4) Prinsip akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, dimaksudkan bahwa Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- (5) Prinsip berkelanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, dimaksudkan bahwa Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- (6) Prinsip transparansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, dimaksudkan bahwa Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- (7) Prinsip keadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, dimaksudkan bahwa Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

BAB IV

RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup pedoman Standar Pelayanan ini meliputi :

- a. penyusunan;
- b. penetapan; dan
- c. penerapan;

BAB V

PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN

STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu

Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 5

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan dapat dilakukan dengan membentuk tim di setiap perangkat daerah yang sudah memperoleh pembekalan sebelumnya.

- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan dan/atau mengkoordinasikan semua tahapan penyusunan Standar Pelayanan, mengusulkan penetapan dan melakukan pemantauan penerapan Standar Pelayanan pada masing-masing perangkat daerah.

Pasal 6

- (1) Komponen Standar Pelayanan dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu:
 - a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, dan
 - b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan.
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, terdiri dari:
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, terdiri dari:
 - a. dasar hukum;
 - b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.

- (4) Organisasi penyelenggara menyusun Standar Pelayanan yang meliputi seluruh komponen yaitu terkait dengan proses penyampaian pelayanan dan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan.
- (5) Organisasi penyelenggara perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan.
- (6) Organisasi penyelenggara dan/atau penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya yang terkait dengan dengan pelayanan publik.
- (7) Organisasi penyelenggara wajib mempublikasikan Standar Pelayanan yang meliputi sekurang-kurangnya komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 ayat (2).

Pasal 7

- (1) Organisasi penyelenggara pelayanan dalam menyusun rancangan Standar Pelayanan perlu mengidentifikasi dan memperhatikan Standar Pelayanan sebelumnya yang sudah disusun dan diterapkan oleh perangkat daerah.
- (2) Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan, meliputi :
 - a. identifikasi persyaratan;
 - b. identifikasi prosedur;
 - c. identifikasi waktu;
 - d. identifikasi biaya/tarif;
 - e. identifikasi produk pelayanan; dan
 - f. penanganan Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Langkah-langkah dan tahapan penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran I sebagai bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua

Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 8

- (1) Proses penyusunan Standar Pelayanan Publik dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.
- (2) Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.
- (3) Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan organisasi penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, antara lain meliputi :
 - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
 - b. pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
 - c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
- (4) Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini, antara lain :
 - a. diskusi grup terfokus;
 - b. dengar pendapat.
- (5) Pembahasan Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan Standar Pelayanan Minimum bagi perangkat daerah pengampu urusan wajib pelayanan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan yang sudah disetujui memuat sekurang-kurangnya komponen persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan.

Bagian Ketiga
Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 9

- (1) Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan.
- (2) Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan turut serta memberikan tanda tangan.
- (3) Standar Pelayanan yang telah disepakati antara organisasi penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh pimpinan organisasi penyelenggara pelayanan publik.

Bagian Keempat
Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 10

- (1) Penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait terlebih dahulu.
- (2) Internalisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan, sedangkan sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan perangkat daerah dan unit kerja penyelenggara pelayanan.
- (3) Proses internalisasi dan sosialisasi didokumentasikan oleh organisasi penyelenggara.
- (4) Pelaksanaan Standar Pelayanan, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.
- (5) Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.

- (6) Integrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

BAB VI

PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 11

- (1) Organisasi penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban organisasi penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat Pelayanan memuat sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus;
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (4) Maklumat Pelayanan disyahkan oleh penyelenggara pelayanan.
- (5) Maklumat Pelayanan yang telah disusun dan disyahkan wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

- (6) Bentuk dan format Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II sebagai bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VII

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 12

- (1) Organisasi penyelenggara pelayanan melakukan pemantauan dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
- (2) Pemantauan dan evaluasi ditujukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.
- (3) Proses pemantauan dan evaluasi dilakukan melalui penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik oleh organisasi penyelenggara pelayanan dan diterima dengan baik oleh masyarakat.
- (4) Metode yang dapat dipergunakan dalam pemantauan antara lain meliputi analisis dokumen, survei, wawancara dan observasi.
- (5) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (4), dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (6) Hasil pemantauan dan evaluasi, antara lain memuat informasi faktor kunci keberhasilan, faktor penghambat dan faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam penerapan Standar Pelayanan serta mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh maupun hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.
- (7) Organisasi penyelenggara pelayanan melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan.

- (8) Pelaksanaan dan format dokumen pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini

BAB VIII

PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 13

- (1) Organisasi penyelenggara wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan, menyediakan sarana pengaduan, dan menugaskan pelaksana yang kompeten sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Mekanisme dan sarana pengaduan dipublikasikan secara luas serta mudah dijangkau dan diakses oleh masyarakat.
- (3) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik yang diterimanya secara berjenjang kepada:
 - a. organisasi penyelenggara pelayanan publik;
 - b. penyelenggara pelayanan publik;
 - c. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), dan terakhir
 - d. perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah.
- (4) Pengaduan secara berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan apabila pengadu belum atau tidak memperoleh jawaban pengaduan sampai batas waktu tertentu dan tidak memuaskan.
- (5) Pengaduan dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan publik.
- (6) Organisasi penyelenggara dan penyelenggara berkewajiban mengelola dan menyelesaikan pengaduan yang berasal dari pengadu dalam batas waktu tertentu.
- (7) Tanggapan atas pengaduan, sekurang-kurangnya memuat:

- a. penjelasan rinci tentang persoalan pokok yang diadakan;
 - b. organisasi penyelenggara yang berwenang menyelesaikan; dan
 - c. keputusan tindakan, solusi dan saran yang diberikan sebagai rekomendasi kepada pengadu.
- (8) Organisasi penyelenggara menginformasikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pengadu.
- (9) Mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran IV sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IX

PENGAWASAN PELAKSANAAN

Pasal 14

- (1) Masyarakat, DPRD, dan Ombudsman Republik Indonesia secara sendiri-sendiri dan/atau bersama-sama melakukan pengawasan secara langsung dan tidak langsung terhadap penerapan Standar Pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- (2) Hasil pengawasan pelaksanaan Standar Pelayanan dikomunikasikan kepada organisasi penyelenggara dan/atau penyelenggara pelayanan publik untuk direspon dan diselesaikan.

BAB X

PELAPORAN

Pasal 15

Hasil pelaksanaan Standar Pelayanan pada perangkat daerah Kabupaten dilaporkan kepada Bupati secara berkala minimal 1 (satu) tahun sekali.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

ditetapkan di Madiun
pada tanggal 2 November 2018

BUPATI MADIUN

ttd,

AHMAD DAWAMI RAGIL SAPUTRO

Diundangkan di Madiun
pada tanggal 2 November 2018

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MADIUN

ttd,

Ir. TONTRO PAHLAWANTO
Pembina Utama Muda
NIP.19651110 199208 1 001

BERITA DAERAH KABUPATEN MADIUN TAHUN 2018 NOMOR 63

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM

WIDODO,SH,M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19611215 198903 1 006

Lampiran I : Peraturan Bupati Madiun

Nomor : 63 Tahun 2018

Tanggal : 2 November 2018

LANGKAH DAN TAHAPAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat. Sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya.

Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
3. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
 - a. Dasar hukum
 - b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Pengawasan internal
 - e. Jumlah pelaksana

- f. Jaminan pelayanan
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- h. Evaluasi kinerja pelaksana

Dalam peraturan ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini yang sekurang-kurangnya wajib dipublikasikan. Sedangkan untuk komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

B. Langkah dan Tahapan Penyusunan Standar Pelayanan

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan Identifikasi terhadap variabel-variabel pada setiap jenis pelayanan, yang meliputi:
 - a. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat

berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah

- 1) Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- 2) Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap)

b. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

c. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir)

dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

d. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan pengelola.

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).

Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- 1) Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);

- 2) Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
- 3) Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

e. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan.

Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain:

Rancangan Standar Pelayanan

1.	Jenis Pelayanan	:	...diisi nama jenis pelayanan
2.	Dasar Hukum	:	...diisi hasil identifikasi
3.	Persyaratan	:	...diisi hasil identifikasi
4.	Prosedur	:	...diisi hasil identifikasi
5.	Waktu Pelayanan	:	...diisi hasil identifikasi
6.	Biaya/Tarif	:	...diisi hasil identifikasi
7.	Produk	:	...diisi hasil identifikasi
8.	Pengelolaan Pengaduan	:	...diisi hasil identifikasi

2. Mengajukan rancangan Standar Pelayanan yang sudah berisi hasil identifikasi variabel setiap jenis pelayanan, di bawa ke dalam forum partisipasi masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan. Forum ini dapat berbentuk diskusi grup terfokus (*Focused Group Discussion*) atau dengar pendapat (*Public Hearing*) yang melibatkan masyarakat dan pihak-pihak pemangku kepentingan (*stakeholders*). Forum ini bertujuan agar dapat diperoleh rancangan standar pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna layanan. Beberapa poin kesepakatan yang dibangun antara lain:

- a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
- b. pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
- c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan yang sudah disetujui memuat sekurang-kurangnya komponen persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan.

3. Merumuskan Standar Pelayanan dari hasil forum partisipasi masyarakat. Hasil rumusan bersama tersebut kemudian dibuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan dan seluruh pihak-pihak yang terkait memberikan tandatangan di dalam Berita Acara.
4. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara organisasi penyelenggara dan masyarakat pengguna layanan kemudian melalui forum partisipasi masyarakat tersebut, maka ditetapkan oleh pimpinan organisasi penyelenggara pelayanan publik.

CONTOH FORMAT KEPUTUSAN STANDAR PELAYANAN

KOP PD/UNIT KERJA/BUMD

KEPUTUSAN
KEPALA OPD/UNIT KERJA/BUMD.....
NOMORTAHUN.....
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
PERANGKAT DAERAH/BUMD

KEPALA PERANGKAT DAERAH/DIREKTUR BUMD.....

Menimbang : a. bahwa.....
b. bahwa..... dst
c. bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas
maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan
Perangkat Daerah/BUMD

Mengingat : 1.
2.
3. dst

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan di lingkungan Perangkat Daerah/BUMD
..... sebagaimana dimaksud dalam Lampiran Keputusan
ini yang meliputi:

1. Standar Pelayanan
2. Standar Pelayanan

KEDUA : Standar Pelayanan di lingkungan Perangkat Daerah/BUMD
..... sebagaimana dimaksud dalam diktum PERTAMA,
dipergunakan sebagai acuan bagi seluruh pelaksana
pelayanan di lingkungan Perangkat Daerah / BUMD dalam
pelaksanaan pelayanan sesuai Tugas Pokok dan Fungsinya.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di
pada tanggal
KEPALA PD /BUMD

.....

CONTOH FORMAT STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan	:
Dasar Hukum	:	1. 2.
Persyaratan	:	1. 2.
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	1. 2.
Jangka Waktu Penyelesaian	:
Biaya/tarif	:
Produk Pelayanan	:
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:
Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	:
Kompetensi Pelaksana	:
Pengawasan Internal	:
Jumlah Pelaksana	:
Jaminan Pelayanan	:
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:
Evaluasi Kinerja Pelayanan	:

Selain lampiran Keputusan Kepala Perangkat Daerah/Direktur BUMD, organisasi penyelenggara juga menyusun Informasi Standar Pelayanan untuk dipublikasikan kepada masyarakat yang memuat sekurang-kurangnya, meliputi:

INFORMASI PELAYANAN

Jenis Pelayanan :

Persyaratan : 1.
2.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur : 1.
2.

Jangka Waktu :

Penyelesaian

Biaya/tarif :

Produk Pelayanan :

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan :

BUPATI MADIUN

ttd

AHMAD DAWAMI RAGIL SAPUTRO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM

WIDODO,SH,M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19611215 198903 1 006

Lampiran II : Peraturan Bupati Madiun
Nomor : 63 Tahun 2018
Tanggal : 2 November 2018

BENTUK DAN FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat Pelayanan tertulis secara jelas baik pada sebuah papan pengumuman serta ditempelkan pada dinding/ruang pelayanan yang mudah dilihat maupun ditulis/dipublikasikan melalui website subdomain organisasi penyelenggara pelayanan, sehingga masyarakat pengguna mudah untuk mengakses. Maklumat pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Maklumat pelayanan harus ditulis pada papan yang memiliki identitas organisasi penyelenggara pelayanan yang resmi dan disahkan oleh pimpinan organisasi penyelenggara. Format ini sangat penting mengingat Maklumat Pelayanan berisi janji dan kesediaan untuk menerima konsekuensi sanksi dan hukuman bagi seluruh anggota organisasi penyelenggara apabila dalam pelaksanaannya tidak melakukan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Maklumat Pelayanan dapat ditampilkan Motto pelayanan sebagai komitmen dan semangat dalam melayani.

Beberapa contoh bentuk dan format Maklumat Pelayanan Publik sebuah organisasi pelayanan adalah sebagai berikut:



MOTTO

BERCAHAYA

(Bersih, Cepat, Harmonis dan Nyaman)

MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Madiun,
Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Madiun



MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Madiun,
Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Madiun

(.....)

Lampiran III : Peraturan Bupati Madiun
Nomor : 63 Tahun 2018
Tanggal : 2 November 2018

PELAKSANAAN DAN FORMAT PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat. Metode yang dapat dipergunakan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

Format dokumen proses pemantauan dan evaluasi Standar Pelayanan adalah sebagai berikut

Jenis Pelayanan :
Waktu Pemantauan dan Evaluasi :
Pemantauan dan Evaluasi : 1 / 2 / 3 / > 3 ke.
Faktor Kunci Keberhasilan :

Faktor Penghambat :
Catatan Pengaduan Masy :
Hasil Survei Kepuasan :
Rekomendasi Perbaikan :
dan Tindak Lanjut

BUPATI MADIUN

ttd,

AHMAD DAWAMI RAGIL SAPUTRO

Lampiran IV : Peraturan Bupati Madiun

Nomor : 63 Tahun 2018

Tanggal : 2 November 2018

A. Penerimaan Pengaduan.

1. Umum:

- a. Penyelenggara wajib menerima pengaduan sesuai dengan kebijakan “*no wrong door policy*”, yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani;
- b. Penerimaan Pengaduan meliputi:
 - 1) Pengaduan secara langsung kepada Penyelenggara, yaitu pengaduan yang disampaikan secara lisan;
 - 2) Pengaduan secara tidak langsung kepada Penyelenggara, yaitu melalui:
 - a) kotak pengaduan,
 - b) surat,
 - c) teknologi informasi, seperti: telepon, faksimili, website, surat elektronik (e-mail), media penyiaran, layanan pesan singkat, atau jejaring sosial dan sejenisnya.
- c. Sarana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik:
 - 1) Pembina wajib menyediakan sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
 - 2) Sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disediakan agar memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus.
 - 3) Sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat berupa:
 1. Tempat/Ruangan;
 2. Kotak Pengaduan;
 3. Formulir pengaduan dan alat tulis; dan
 4. Perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK).

2. Prosedur Penerimaan Pengaduan Langsung kepada Penyelenggara, meliputi:
 - a. Pengelola menerima pengadu di tempat Penyelenggara;
 - b. Identitas Pengadu dijamin kerahasiaannya;
 - c. Pengelola wajib mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung;
 - d. Pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. Apabila substansi pengaduan di luar kewenangan penyelenggara, maka berkas pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada Pengadu;
 - e. Pengelola wajib mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, dan tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan.
 - f. Apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut.
3. Prosedur Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung kepada Penyelenggara, sebagai berikut:
 - a. Pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. Apabila substansi pengaduan di luar kewenangan Penyelenggara, maka pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada Penyelenggara lain yang berwenang, serta hal ini harus diinformasikan oleh pengelola kepada pengadu;
 - b. Jika pengaduan tersebut tidak menyebutkan identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, maka pengaduan tersebut dapat diabaikan;
 - c. Pengelola pengaduan memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima;

- d. Pengelola pengaduan memberikan nomor pengaduan kepada pengadu untuk menjadi acuan dalam penyelesaian pengaduan;

Penyelenggara wajib menyediakan sarana bagi pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian pengaduan.

B. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik.

- a. Penyelenggara yang berwenang bertanggungjawab atas penyelesaian pengaduan.
- b. Penyelesaian atau solusi yang diambil harus memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai, dan realistis.
- c. Solusi dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan.
- d. Solusi tersebut menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara.
- e. Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan perundang-undangan.
- f. Pengelola pengaduan wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya.
- g. Penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu paling lama 60 hari kalender sejak penyelesaian pengaduan.

C. Pengarsipan Pengaduan.

1. Dokumen dan pelaporan pengaduan disimpan dengan aman dan diupayakan menggunakan fasilitas digital, sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan.
2. Pengarsipan dilakukan dalam bentuk data elektronik (softcopy). Apabila terdapat data hardcopy wajib diubah menjadi data softcopy dan disimpan dalam database.
3. Pengelola pengaduan wajib mempublikasikan jumlah, dan status penyelesaian pengaduan kepada masyarakat.

BUPATI MADIUN

ttd

AHMAD DAWAMI RAGIL SAPUTRO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM

WIDODO,SH,M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19611215 198903 1 006