



BUPATI TABANAN
PROVINSI BALI

PERATURAN BUPATI TABANAN

NOMOR 70 TAHUN 2019

TENTANG

MEKANISME PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN HUKUMAN
BAGI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI TABANAN,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 12 ayat (4) Peraturan Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Mekanisme Pemberian Penghargaan dan Hukuman bagi Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958, tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
2. 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);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor);

4. Peraturan Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2015 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 13);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG MEKANISME PEMBERIAN PENGHARAGAN DAN HUKUMAN BAGI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Tabanan.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Tabanan.
3. Bupati adalah Bupati Tabanan.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian 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.
5. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap 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.
6. 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.
7. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi Pelayanan Publik sesuai Peraturan Perundang-undangan.
8. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.

9. Penghargaan adalah media apresiasi terhadap prestasi luar biasa bagi pelaksana layanan yang telah menjalankan kewajibannya secara konsisten.
10. Hukuman adalah media pembinaan terhadap bentuk pelanggaran pelaksana layanan sebagai kendali penegakan disiplin.
11. Tim Penilai adalah suatu kelompok yang terdiri dari beberapa orang yang memiliki profesi, kualifikasi, pengetahuan, kompetensi, dan pengalaman dalam melakukan kegiatan penilaian sesuai dengan keahlian dan profesionalisme yang dimiliki dengan mengacu pada Standar Penilaian yang berlaku.

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini yaitu memberikan penghargaan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai pengakuan dan apresiasi Pemerintah Daerah atas prestasi dalam memberikan Pelayanan Publik serta memberikan hukuman agar Penyelenggara Pelayanan Publik berbenah, memperbaiki dan lebih memaksimalkan kualitas dan tanggung jawab dalam melaksanakan Pelayanan Publik.
- (2) Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah sebagai upaya mencapai Pelayanan Publik yang lebih optimal.

Pasal 3

- (1) Tujuan dilaksanakannya pemberian penghargaan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik untuk :
 - a. meningkatnya semangat Penyelenggara Pelayanan Publik dalam melaksanakan Pelayanan Publik;
 - b. meningkatnya motivasi dan semangat kerja Penyelenggara Pelayanan Publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
 - c. meningkatnya kinerja dan produktivitas;
 - d. meningkatnya kualitas integritas dalam bekerja; dan
 - e. munculnya nilai kompetitif dalam lingkungan kerja.
- (2) Tujuan dilaksanakannya pemberian hukuman bagi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah :
 - a. memberikan efek jera bagi Penyelenggara Pelayanan Publik yang melanggar; dan
 - b. memotivasi untuk bekerja lebih cermat dan penuh tanggung jawab

BAB II
SASARAN

Pasal 4

Penghargaan dan Hukuman bagi Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu :

- a. Unit Pelayanan Publik Penyelenggara Pelayanan Langsung bagi masyarakat yang dipungut biaya;
- b. Unit Pelayanan Publik Penyelenggara Pelayanan Langsung bagi masyarakat yang tidak dipungut biaya; dan
- c. Unit Pelayanan Publik Penyelenggara Pelayanan kepada Birokrasi/Instansi/Pegawai.

BAB III
TATA CARA PEMBERIAN PENGHARGAAN

Bagian Kesatu
Bentuk Penghargaan

Pasal 5

Bentuk Penghargaan Pelayanan Publik dengan skor/peringkat tertinggi adalah :

- a. Piagam Penghargaan; dan
- b. Plakat Penghargaan.

Bagian Kedua
Penilaian

Pasal 6

- (1) Calon penerima penghargaan harus memenuhi kriteria penilaian yang telah ditentukan.
- (2) Penilaian terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dilakukan oleh Tim Penilai.
- (3) Tim Penilai sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berasal dari Ombudsman Republik Indonesia.

Bagian Ketiga
Mekanisme Penilaian

Pasal 7

- (1) Penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) dilaksanakan dengan penelitian, wawancara dan penilaian langsung ke Perangkat Daerah berdasarkan Variabel dan Indikator Penilaian.
- (2) Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk calon penerima penghargaan dengan kriteria sebagai berikut :
 - a. Perangkat Daerah yang berada dalam Zona Hijau (tingkat kepatuhan tinggi, nilai 81-100); dan
 - b. 3 (tiga) Perangkat Daerah yang memperoleh skor/peringkat tertinggi.

BAB IV
TATA CARA PEMBERIAN HUKUMAN
Bagian Keempat
Bentuk Hukuman

Pasal 8

- (1) Pemberian hukuman berdasarkan hasil penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) dengan skor/peringkat terendah.
- (2) Bentuk Hukuman Pelayanan Publik dengan skor/peringkat terendah adalah :
 - a. teguran dalam bentuk lisan; dan
 - b. teguran dalam bentuk tertulis.

Bagian Kelima
Mekanisme Pemberian Hukuman

Pasal 9

Pemberian hukuman kepada Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan kriteria sebagai berikut :

- a. Perangkat Daerah yang berada dalam Zona Merah (tingkat kepatuhan rendah, nilai 0-50);
- b. 3 (tiga) Perangkat Daerah yang memperoleh skor/peringkat terendah; dan
- c. Penyelenggara yang tidak menjalankan kewajibannya selaku penyelenggara negara.

Pasal 10

Tim Penilai sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) memberikan hasil penilaian Penyelenggara Pelayanan Publik melalui surat yang ditandatangani oleh Ketua Tim.

Pasal 11

Pemberian Penghargaan sebagai mana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) dan Pemberian hukuman sebagai dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali.

BAB V
TIM PEMBINA DAN MONITORING

Pasal 12

- (1) Bupati menetapkan Tim Pembina dan Monitoring.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari Pejabat Struktural dan/atau Pejabat Fungsional tertentu yang berasal dari Perangkat Daerah dan/atau dari instansi lainnya yang tugas pokok dan fungsinya ada keterkaitan dengan pelaksanaan membina dan memonitoring Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB VI
PEMBIAYAAN

Pasal 13

Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, disesuaikan dengan kemampuan keuangan Daerah.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

Peraturan Bupati ini berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tabanan
pada tanggal 28 Oktober 2019

BUPATI TABANAN,

NI PUTU EKA WIRYASTUTI

Diundangkan di Tabanan
pada tanggal 28 Oktober 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TABANAN,

I GEDE SUSILA

BERITA DAERAH KABUPATEN TABANAN TAHUN 2019 NOMOR 70

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN BUPATI TABANAN
 NOMOR 70 TAHUN 2019
 TENTANG
 PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN
 SANKSI HUKUMAN BAGI
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN
 PUBLIK

VARIABEL DAN INDIKATOR PENILAIAN PELAYAN PUBLIK

No	Variabel Penilaian	Komponen Indikator	Bobot	Checklist
1.	Standar Pelayanan	Persyaratan	6	
		Sistem mekanisme dan prosedur	6	
		Produk Pelayanan	6	
		Jangka waktu Penyelesaian	12	
		Biaya/Tarif	12	
2.	Maklumat Layanan	Ketersediaan Maklumat Layanan	12	
3.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Non Elektronik (booklet, pamflet, website, monitor televisi dll)	12	
4.	Sarana dan Prasarana Fasilitas	Ketersediaan ruang tunggu	3	
		Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	2	
		Ketersediaan loket / meja pelayanan	3	
5.	Pelayanan Khusus	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll)	2	
		Ketersediaan Pelayanan Khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	2	
6.	Pengelolaan Pengaduan	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	5	
		Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan	3	
		Ketersediaan Pejabat/Petugas Pengelola Pengaduan	5	
7.	Penilaian Kinerja	Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	2,5	

8.	Visi,Misi dan Motto Pelayanan	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	2	
		Ketersediaan Motto Pelayanan	2	
9.	Atribut	Ketersediaan Petugas Penyelenggara menggunakan ID Card	2,5	
Jumlah			100	

BUPATI TABANAN,

NI PUTU EKA WIRYASTUTI