



BUPATI KUNINGAN

PERATURAN BUPATI KUNINGAN
NOMOR 29 TAHUN 2014

TENTANG

PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN KUNINGAN
NOMOR 14 TAHUN 2013 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUNINGAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah ditetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 14 Tahun 2013;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati Kuningan tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 14 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Barat;
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah;
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian;
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
6. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
7. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
8. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
10. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang OMBUDSMAN Republik Indonesia;

11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
12. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
15. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
16. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
17. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;
18. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman di Daerah;
19. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal;
22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
23. Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 3 Tahun 2008 tentang Kewenangan Pemerintah Daerah;
24. Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 14 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
25. Peraturan Bupati Kuningan Nomor 42 Tahun 2012 tentang Ketentuan Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan;

M E M U T U S K A N

Menetapkan : PERATURAN BUPATI KUNINGAN TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN KUNINGAN NOMOR 14 TAHUN 2013 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

B A B I K E T E N T U A N U M U M P a s a l 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kuningan.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Kuningan.

3. Bupati adalah Bupati Kuningan.
4. Peraturan Daerah adalah Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kuningan.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Kuningan baik bentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara Pemerintahan Daerah, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-undangan untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang 5 yang bekerja pada SKPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari Visi, Misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
12. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. 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.
14. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara dan masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf *braille*, bahasa gambar dan/atau bahasa isyarat, serta disajikan secara manual atau elektronik.
15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

17. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
18. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
19. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara dan pelaksana.
20. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
21. Rencana Aksi Daerah Pemberantasan Korupsi Kabupaten Kuningan yang selanjutnya disebut RAD-PK adalah landasan dan pedoman bagi Pemerintah Kabupaten Kuningan dalam melaksanakan pencegahan dan pemberantasan korupsi berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
22. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kuningan.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai dasar dan acuan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi kewenangan Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 3

Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk :

- a. Memberikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik; dan
- b. Memberikan informasi yang terbuka mengenai pelayanan publik.

BAB III RUANG LINGKUP DAN RINCIAN JENIS PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang Lingkup pelayanan publik meliputi :

- a. Pelayanan barang publik, terdiri dari :
 1. Bidang Pendidikan;
 2. Bidang Kesehatan;
 3. Bidang Pertanian, Peternakan dan Perikanan;
 4. Bidang Kehutanan dan perkebunan;

5. Bidang Komunikasi dan Informatika;
 6. Bidang Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan;
 7. Bidang Pembangunan Daerah; dan
 8. Bidang Perhubungan;
- b. Pelayanan jasa publik, terdiri dari :
1. Bidang Pariwisata dan Kebudayaan;
 2. Bidang Koperasi dan Usaha Kecil Menengah;
 3. Bidang Perindustrian dan Perdagangan;
 4. Bidang Tata Ruang dan Ciptakarya;
 5. Bidang Bina Marga
 6. Bidang Sumber Daya Air dan Pertambangan;
 7. Bidang Sosial dan Tenaga Kerja;
 8. Bidang Arsip dan Perpustakaan;
 9. Bidang Pemberdayaan Masyarakat;
 10. Bidang Penanggulangan Bencana;
 11. Bidang Lingkungan Hidup; dan
 12. Bidang BUMD.
- c. Pelayanan Administratif, terdiri dari :
1. Bidang Pendapatan;
 2. Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil;
 3. Bidang Kepegawaian;
 4. Bidang pengawasan
 5. Bidang Kesatuan Bangsa dan Politik; dan
 6. Bidang Perizinan;

Bagian Kedua
Jenis Pelayanan Publik

Pasal 5

- (1) Jenis Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 4, meliputi :
- a. Lingkup bidang pendidikan, terdiri dari :
 1. Pelaksanaan pelatihan;
 2. Pelayanan penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD);
 3. Pelayanan penyelenggaraan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM);
 4. Pelayanan Penyelenggaraan Kursus; dan
 5. Pelayanan penyelenggaraan TK, SD, SMP, SMA dan SMK.
 - b. Lingkup bidang kesehatan, terdiri dari :
 1. Pelaksanaan pelatihan;
 2. Penyediaan obat kejadian luar biasa;
 3. Penyediaan poliklinik;
 4. Penyediaan rawat jalan;
 5. Penyediaan rawat inap;
 6. Pelayanan rawat darurat;
 7. Pemeriksaan pada laboratorium kesehatan; dan
 8. Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas).
 - c. Lingkup bidang pertanian, peternakan dan perikanan terdiri dari :
 1. Pelaksanaan pelatihan di bidang pertanian, perikanan dan peternakan;
 2. Pengadaan dan penyaluran bahan pelatihan;
 3. Pemberian sertifikat benih padi;
 4. Penyediaan benih pertanian;
 5. Penyediaan inseminator;

6. Penyediaan obat-obat ternak;
 7. Pengujian mutu pakan secara laboratoris;
 8. Penyediaan susu sapi;
 9. Pelayanan inseminasi buatan;
 10. Pelayanan kesehatan hewan;
 11. Pelayanan kesehatan masyarakat veteriner; dan
 12. Pengujian penyakit hewan.
- d. Lingkup bidang pariwisata dan kebudayaan, terdiri dari :
1. Bimbingan dan edukasi di dalam *museum*;
 2. Bimbingan dan edukasi di luar *museum*;
 3. Pengadaan dan penyaluran bahan bimbingan dan edukasi;
 4. Penyediaan bahan/data kepurbakalaan, sejarah dan nilai tradisional Kuningan; dan
 5. Layanan pengunjung wisata.
- e. Lingkup bidang koperasi dan usaha kecil menengah, terdiri dari :
1. Pemberian pengesahan badan hukum koperasi primer/sekunder tingkat kabupaten;
 2. Pelaksanaan pelatihan manajerial dan kewirausahaan bagi pengelola koperasi dan UKM; dan
 3. Fasilitasi pengembangan usaha koperasi dan UKM.
- f. Lingkup bidang perindustrian dan perdagangan, terdiri dari :
1. Pelayanan tera dan tera ulang;
 2. Pembuatan surat pengantar;
 3. Pelayanan teknologi mesin/peralatan;
 4. Pelayanan teknologi kemasan; dan
 5. Pelayanan manajemen industri kecil dan menengah.
- g. Lingkup bidang Tata Ruang dan Cipta Karya, terdiri dari :
1. Peningkatan dan pembinaan kualitas SDM dan mutu pelaku jasa konstruksi;
 2. Peningkatan sarana dan prasarana pemukiman;
 3. Peningkatan upaya-upaya kemitraan pemberdayaan masyarakat dalam pembangunan perumahan dan pemukiman;
 4. Melaksanakan pembangunan, pemeliharaan, pengawasan dan pengendalian sarana dan prasarana air bersih dan penyehatan lingkungan; dan
 5. Melaksanakan pembangunan, pengelolaan, pemeliharaan dan pembinaan dibidang penyehatan lingkungan (sarana air limbah, persampahan dan drainase).
- h. Lingkup bidang sumber daya air dan pertambangan, terdiri dari :
1. Penyediaan sumber air untuk irigasi dan air minum;
 2. Penyediaan sarana dan prasarana irigasi;
 3. Pemberian informasi rencana tata tanam global kepada masyarakat;
 4. Pemberian informasi tata bilir air;
 5. Sosialisasi pengukuran tanah sepadan;
 6. Melakukan pengaturan, pembinaan, pengawasan dan pengendalian di bidang pertambangan;
 7. Melayani kebutuhan listrik pra KS; dan
 8. Mengembangkan energi baru;
- i. Lingkup bidang kehutanan dan perkebunan, terdiri dari :
1. Penyediaan data dan informasi kehutanan;
 2. pemantauan peredaran hasil hutan;

3. Penyediaan benih perkebunan;
 4. Pengendalian organisme pengganggu tanaman perkebunan;
 5. Penerimaan magang; dan
 6. Pengelolaan hutan bersama masyarakat (PHBM).
- j. Lingkup bidang pengawasan, berupa menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat yang disampaikan secara tertulis, baik yang disampaikan langsung maupun pelimpahan dari Pemerintah.
- k. Lingkup bidang kepegawaian, terdiri dari :
1. Penyediaan informasi pegawai;
 2. Pengadaan dan pembinaan pegawai;
 3. Penyediaan pendidikan dan pelatihan; dan
 4. Pelayanan legalisasi.
- l. Lingkup bidang pendapatan, terdiri dari :
1. Pelayanan pajak; dan
 2. Sosialisasi pajak.
- m. Lingkup bidang sosial dan tenaga kerja, terdiri dari :
1. Pelatihan berbasis masyarakat;
 2. Pelatihan berbasis kompetensi;
 3. Pemagangan;
 4. Kewirausahaan;
 5. Praktek kerja industri;
 6. Uji kompetensi;
 7. Pelatihan swadana;
 8. Pelayanan informasi ketenagakerjaan;
 9. Penyelenggaraan pelayanan dan perlindungan sosial lanjut usia;
 10. Penyediaan perlengkapan/sarana dalam penyelenggaraan pelayanan dan perlindungan sosial lanjut usia;
 11. Penyelenggaraan bimbingan fisik, mental, sosial dan keterampilan gepeng;
 12. Penyediaan perlengkapan/sarana dalam penyelenggaraan bimbingan fisik, mental, sosial dan keterampilan gepeng;
 13. Penyelenggaraan bimbingan sosial, fisik, mental, dan keterampilan penyandang cacat;
 14. Penyediaan perlengkapan/sarana dalam penyelenggaraan bimbingan sosial, fisik, mental, dan keterampilan penyandang cacat;
 15. Penyelenggaraan pelayanan dan rehabilitasi sosial korban narkoba;
 16. Penyelenggaraan bimbingan sosial, fisik, mental, dan keterampilan anak nakal/anak berhadapan dengan hukum;
 17. Penyediaan perlengkapan/sarana dalam penyelenggaraan bimbingan sosial, fisik, mental dan keterampilan anak nakal/anak berhadapan dengan hukum;
 18. Penyelenggaraan bimbingan fisik, mental sosial dan keterampilan bagi PSK;
 19. Penyediaan perlengkapan/sarana dalam penyelenggaraan bimbingan fisik, mental sosial dan keterampilan bagi PSK;
 20. Penyelenggaraan bimbingan fisik, mental, sosial dan keterampilan bagi anak remaja putus sekolah;
 21. Penyediaan perlengkapan/sarana dalam penyelenggaraan bimbingan fisik, mental, sosial dan keterampilan bagi anak remaja putus sekolah; dan

22. Penyelenggaraan bimbingan fisik, mental, sosial dan keterampilan bagi anak-anak yatim/piatu/yatim piatu/terlantar; dan
 23. Penyediaan perlengkapan/sarana dalam penyelenggaraan bimbingan fisik, mental, sosial dan keterampilan anak-anak yatim/piatu/yatim piatu/terlantar.
- n. Lingkup bidang arsip dan perpustakaan, terdiri dari :
 1. Penyelenggaraan peminjaman buku perpustakaan;
 2. Penyediaan buku perpustakaan;
 3. Pemeliharaan buku perpustakaan;
 4. Penelusuran arsip;
 5. Penggandaan arsip;
 6. Penyediaan audio visual; dan
 7. Penyimpanan arsip.
 - o. Lingkup bidang pembangunan daerah, terdiri dari :
 1. Penyediaan data pembangunan Kabupaten Kuningan; dan
 2. Penyediaan dokumen perencanaan pembangunan.
 - p. Lingkup bidang kesatuan bangsa, dan politik, terdiri dari :
 1. Penerbitan registrasi surat keterangan pemberitahuan keberadaan organisasi kemasyarakatan;
 2. Penerbitan surat keterangan pemberitahuan keberadaan partai politik tingkat Kabupaten; dan
 3. Penerbitan surat keterangan pemberitahuan survey/penelitian/praktek kerja lapangan bagi Dinas/Badan/Lembaga.
 - q. Lingkup bidang perhubungan, terdiri dari :
 1. Penilaian analisis dampak lalu lintas;
 2. Penambahan kebutuhan fasilitas lalu lintas;
 3. Penetapan simpul dan jaringan trayek angkutan orang;
 4. Penetapan wilayah operasi angkutan orang; dan
 5. Penyediaan PJU untuk kegiatan masyarakat.
 - r. Lingkup bidang keluarga berencana dan pemberdayaan perempuan, terdiri dari :
 1. Jaminan pelayanan KB;
 2. Kesehatan reproduksi remaja;
 3. Pembinaan ketahanan keluarga; dan
 4. Perlindungan perempuan dan anak.
 - s. Lingkup bidang perizinan, terdiri dari :
 1. Surat Izin Usaha Industri (SIUI);
 2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
 3. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
 4. Izin Lokasi;
 5. Izin Gangguan (HO);
 6. Surat Izin Tempat Usaha (SITU);
 7. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP);
 8. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
 9. Tanda Daftar Gudang (TDG);
 10. Izin Lembaga Latihan Swasta;
 11. Izin Penyelenggaraan Reklame;
 12. Surat Izin Usaha Angkutan (SIUA);
 13. Surat Izin Usaha Bengkel (SIUB);
 14. Izin Penyelenggaraan Parkir;
 15. Izin Penghunian Kios dan Los;

16. Surat keterangan pedagang;
 17. Penanaman modal;
 18. Izin usaha peternakan;
 19. Izin pemotongan hewan;
 20. Izin Aneka Usaha Hasil Hutan (AUKHBK);
 21. SIP bidang perseorangan;
 22. Izin balai pengobatan;
 23. Izin apotek;
 24. Toko Obat Berizin (TOB);
 25. Izin Optik; dan
 26. Izin salon kecantikan;
 27. Izin lembaga kursus dan pelatihan;
 28. Izin operasional pendirian TK/SD/SMP/SMA/PT Swasta;
 29. Pengesahan rencana penggunaan ruang; dan
 30. Izin usaha jasa konstruksi.
- t. Lingkup bidang kependudukan dan catatan sipil, terdiri dari :
1. Pembuatan Kartu Keluarga (KK);
 2. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
 3. Pembuatan surat pindah/datang; dan
 4. Pembuatan akta-akta catatan sipil.
- u. Lingkup bidang lingkungan hidup, terdiri dari :
1. Operasional pengangkutan persampahan;
 2. Pemeliharaan pertamanan;
 3. Penyediaan sarana dan prasarana persampahan dan pertamanan;
 4. Pemantauan kualitas lingkungan;
 5. Penerbitan rekomendasi lingkungan; dan
 6. penerbitan ijin penebangan pohon.
- v. Lingkup bidang bina marga, terdiri dari :
1. Pemeliharaan jalan;
 2. Pemeliharaan jembatan;
 3. Pembangunan jalan;
 4. Pembangunan jembatan; dan
 5. Penyediaan peralatan dan perbengkelan.
- w. Lingkup bidang komunikasi dan informatika, terdiri dari :
1. Pelayanan Komunikasi;
 2. Pengembangan Sistem Informasi; dan
 3. Penyediaan sarana dan Prasarana Telekomunikasi.
- x. Lingkup bidang pemberdayaan masyarakat, terdiri dari :
1. Pengembangan partisipasi masyarakat; dan
 2. Pengembangan usaha ekonomi masyarakat;
- y. Lingkup BUMD, terdiri dari :
1. Penyediaan sarana dan prasarana pariwisata;
 2. Penyediaan sarana air bersih/air minum yang berkualitas, kuantitas dan kontinuitas;
 3. Layanan air siap minum;
 4. Pemberian kredit usaha kecil; dan
 5. Menerima simpanan tabungan dan deposito;
- (2) Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat bertambah atau berkurang sesuai dengan kewenangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV
PELAPORAN
Bagian Kesatu
Tata Cara Pelaporan

Pasal 6

- (1) Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah dan BUMD wajib melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi tanggungjawabnya Bupati selaku pembina pelayanan publik melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab penyelenggara di lingkungan swasta menyampaikan laporan kepada Bupati melalui SKPD yang mempunyai tugas melakukan pembinaan dibidang pendidikan dan bidang kesehatan.
- (3) SKPD sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi dan verifikasi terhadap laporan yang disampaikan oleh penyelenggara di lingkungan swasta.
- (4) Laporan penyelenggara pelayanan publik di lingkungan swasta sebagaimana dimaksud pada ayat (2) selanjutnya menjadi bagian dari laporan penyelenggaraan pelayanan publik SKPD yang mempunyai tugas melakukan pembinaan di bidang pendidikan dan bidang kesehatan.

Bagian Kedua
Materi Laporan

Pasal 7

- (1) Laporan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 ayat (1) dan (2), paling sedikit memuat hal-hal sebagai berikut :
 - a. Pendahuluan, yang memuat gambaran umum penyelenggara pelayanan publik;
 - b. Rencana strategik, yang memuat gambaran singkat sasaran yang ingin dicapai oleh penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk visi, misi dan strategi;
 - c. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
 - d. Laporan tentang pengaduan masyarakat, tindak lanjut pengaduan, implikasi terhadap standar pelayanan;
 - e. Uraian tentang keberhasilan atau kegagalan, hambatan/kendala dan permasalahan yang dihadapi serta langkah antisipatif yang akan diambil;
 - f. Akuntabilitas keuangan yang menyajikan alokasi dan realisasi anggaran; dan
 - g. Penutup.
- (2) Laporan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) badi SKPD/Unit Kerja dan BUMD dilaporkan setiap 1 (satu) tahun sekali kepada Bupati selaku pembina pelayanan publik melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 8

- (1) Materi laporan khusus untuk lembaga pendidikan formal, memuat hal-hal sebagaimana diatur pada Pasal 7 dan ditambah dengan laporan individu sekolah.
- (2) Materi laporan khusus untuk lembaga pendidikan non formal memuat hal-hal sebagaimana diatur pada Pasal 7 dan ditambah dengan laporan individu lembaga pendidikan non formal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) disampaikan kepada SKPD yang membidangi pendidikan setiap 1 (satu) tahun sekali.

Pasal 9

- (1) Materi laporan khusus untuk lembaga kesehatan pemerintah berupa Puskesmas, memuat hal-hal sebagaimana diatur pada Pasal 7 dan ditambah dengan profil kesehatan puskesmas, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan.
- (2) Materi laporan khusus untuk lembaga kesehatan berupa rumah sakit pemerintah maupun swasta, memuat hal-hal sebagaimana diatur pada Pasal 7 dan ditambah dengan laporan sistem informasi rumah sakit, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- (3) Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Standar Pelayanan Minimal di Puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali.

Pasal 10

Kewajiban membuat laporan sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 dan Pasal 9 tidak menghilangkan kewajiban membuat laporan selain yang diatur dalam Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketiga Jenis Laporan

Pasal 11

- (1) Jenis laporan lembaga kesehatan berupa rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta meliputi hal-hal sebagai berikut :
 - a. Laporan data dasar rumah sakit;
 - b. Laporan indikator pelayanan rumah sakit;
 - c. Laporan fasilitas tempat tidur;
 - d. Laporan ketenagaan;
 - e. Laporan kegiatan pelayanan rawat inap;
 - f. Laporan pelayanan rawat darurat;
 - g. Laporan kegiatan kesehatan gigi dan mulut;
 - h. Laporan kegiatan kebidanan;
 - i. Laporan kegiatan pembedahan;
 - j. Laporan kegiatan radiologi;
 - k. Laporan pemeriksaan laboratorium;
 - l. Laporan pelayanan rehabilitasi medik;

- m. Laporan kegiatan pelayanan khusus;
 - n. Laporan kegiatan kesehatan jiwa;
 - o. Laporan pengadaan obat, penulisan dan pelayanan resep;
 - p. Laporan kegiatan rujukan;
 - q. Laporan cara bayar;
 - r. Laporan data keadaan morbiditas pasien rawat inap;
 - s. Laporan data keadaan morbiditas pasien rawat inap penyebab kecelakaan;
 - t. Laporan data keadaan morbiditas pasien rawat jalan;
 - u. Laporan data keadaan morbiditas pasien rawat jalan penyebab kecelakaan;
 - v. Laporan SPM;
 - w. Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
 - x. Laporan data bulanan;
 - y. Laporan pengunjung rumah sakit;
 - z. Laporan kunjungan rawat jalan;
 - aa. Laporan daftar 10 besar penyakit rawat inap; dan
 - bb. Laporan daftar 10 besar penyakit rawat jalan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada SKPD yang membidangi kesehatan dan jenis laporan yang dibuat disesuaikan dengan jenis layanan yang ada pada rumah sakit.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sampai dengan huruf w dilaporkan kepada SKPD yang membidangi kesehatan setiap 1 (satu) tahun 1 (satu) kali.
- (4) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf x sampai dengan huruf bb dilaporkan kepada SKPD yang membidangi kesehatan setiap 1 (satu) bulan 1 (satu) kali.
- (5) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan jenis layanan pada rumah sakit.

Bagian Keempat Langkah-Langkah Pelaksanaan Survey

Pasal 12

Langkah-langkah pelaksanaan survey kepuasan masyarakat, meliputi :

- a. Persiapan terdiri dari :
 - 1. Penyusunan daftar pertanyaan instrumen survey; dan
 - 2. Penggandaan daftar pertanyaan survey, paling kurang sejumlah responden.
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, terdiri atas :
 - 1. Daftar pertanyaan survey yang dibagikan kepada responden; dan
 - 2. Setelah diisi oleh responden, daftar pertanyaan di kumpulkan;
- c. Pengolahan data, terdiri atas :
 - 1. Data yang terdapat dalam setiap daftar pertanyaan dimasukkan dalam format tabulasi; dan
 - 2. Hasil tabulasi dijumlahkan.
- d. Analisa data, yaitu hasil analisis data dapat dijadikan rekomendasi untuk peningkatan pelayanan.

Bagian Kelima
Pemantauan dan Pelaporan Hasil Survey

Pasal 13

- (1) Bagian Organisasi dan Pendayagunaan Aparatur wajib memantau pelaksanaan survey di masing-masing Penyelenggara.
- (2) Bagian Organisasi dan Pendayagunaan Aparatur menyampaikan hasil survey kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (3) Bagian Organisasi dan Pendayagunaan Aparatur wajib menghimpun hasil survey dari masing-masing Penyelenggara.

BAB V

PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 14

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan baik secara langsung maupun melalui media informasi layanan dan pengaduan yang telah disediakan secara *online*, dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik oleh Penyelenggara tidak sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan.
- (2) Penanganan pengaduan diselenggarakan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.
- (3) Untuk kecepatan tindak lanjut penanganan, setiap hari wajib diperiksa kotak pengaduan, *e-mail* pengaduan, dan/atau SMS pengaduan.

Bagian Kedua

Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 15

- (1) Untuk menangani pengaduan masyarakat, perlu dibentuk Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat, yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Unit Kerja.
- (2) Untuk efektivitas dan efisiensi, anggota Unit Pengelola Pengaduan dapat merangkap jabatan dengan anggota Gugus Kendali Mutu.

Bagian Ketiga

Standar Operasional Prosedur

Paragraf 1

Umum

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib menyusun standar operasional prosedur penanganan pengaduan masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dipublikasikan dalam bentuk yang mudah dipahami oleh masyarakat.

Pasal 17

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, dilakukan :

- a. Pencatatan;
- b. Penelaahan
- c. Penindaklanjutan; dan
- d. Pengarsipan.

Paragraf 2 Pencatatan

Pasal 18

- (1) Pencatatan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada Pasal 17 huruf a, dilakukan oleh instansi yang menerima pengaduan dengan cara manual atau menggunakan sistem aplikasi komputer, disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki.
- (2) Pencatatan pengaduan masyarakat meliputi :
 - a) Data surat pengaduan, terdiri dari :
 1. Nomor agenda;
 2. Tanggal agenda;
 3. Tanggal surat pengaduan; dan
 4. Isi pengaduan;
 - b) Identitas pelapor, terdiri dari :
 1. Nama;
 2. Alamat;
 3. Nomor telp/HP; dan
 4. Pekerjaan;
 - c) Identitas terlapor, terdiri dari :
 1. Nama;
 2. NIP;
 3. Alamat pekerjaan; dan
 4. Jabatan.

Paragraf 3 Penelaahan

Pasal 19

- (1) Penelaahan pengaduan sebagaimana pasal 17 huruf b, meliputi :
 - a. Pengolahan, yaitu mengecek tenggat waktu antara pengaduan dengan pelayanan yang diterima oleh pelapor, merumuskan inti masalah yang di adukan, menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan, memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru di terima, merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan;
 - b. Konfirmasi, yaitu mengidentifikasi terlapor, melakukan komunikasi kepada pimpinan terkait dengan materi pengaduan, mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang di adukan, mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung; dan

- c. Klarifikasi, yaitu pengecekan permasalahan yang diadukan kepada sumber-sumber yang dapat di pertanggungjawabkan berkaitan dengan permasalahan yang diadukan.
- (2) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1). Di kelompokkan dalam kategori :
 - a. Berkadar pengawasan;
 - b. Tidak berkadar pengawasan; dan
 - c. Lain-lain.
 - (3) Hasil penelaahan kategori berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, apabila permasalahan yang diadukan berupa :
 - a. Dugaan terjadinya penyalahgunaan wewenang;
 - b. Indisipliner, termasuk sikap arogansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan indikasi terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme;
 - c. Pemborosan atau manipulasi keuangan negara/atau sumberdaya lain; dan
 - d. Tindakan penyimpangan lainnya yang dapat merugikan masyarakat dan negara, dengan memperhatikan kejelasan identitas pelapor substansi/materi laporan yang logis dan memadai.
 - (4) Hasil penelaahan kategori tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, apabila pengaduan disampaikan tidak masuk dalam kategori sebagai mana dimaksud pada ayat (3) dengan ketentuan identitas pelapor tidak jelas, meskipun substansi/materi laporan logis dan memadai.
 - (5) Hasil penelaahan kategori lain-lain sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c apabila pengaduan yang disampaikan tidak masuk dalam kategori sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan (4) serta tenggat waktu pengaduan lebih dari 30 (tiga puluh) hari dari pelayanan yang diterima pelapor dan identitas pelapor tidak jelas dan/atau tidak ada data yang layak serta menunjang informasi yang diadukan dan/atau keinginan pelapor yang secara normatis tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak mungkin memenuhinya.
 - (6) Hasil penelaahan wajib disampaikan oleh Kedua Unit Kepada Penyelenggara secara tertulis atau lisan.
 - (7) Hasil penelaahan berkadar pengawasan dan tidak berkadar pengawasan wajib ditindaklanjuti oleh Penyelenggara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 4
Penindaklanjutan

Pasal 20

- (1) Penindaklanjutan pengaduan masyarakat sebagaimana pada Pasal 17 huruf c, bersifat intern dan ekstern.
- (2) Penindaklanjutan yang bersifat intern dilaksanakan apabila hasil penelaahan menunjukkan perlu perbaikan pelayanan kepada masyarakat berupa perbaikan sumberdaya manusia, sistem dan prosedur pelayanan.
- (3) Penindaklanjutan yang bersifat ekstern dilaksanakan apabila hasil penelaahan menunjukkan :

- a. Berkadar pengawasan; dan
- b. Perbaikan sarana dan prasarana.

Pasal 21

- (1) Penyelenggara melakukan koordinasi dengan instansi pengawasan fungsional berkaitan dengan hasil penelaahan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada Pasal 19 ayat (2) huruf a.
- (2) Koordinasi dilakukan secara tertulis dengan mengirimkan surat kepada pimpinan instansi pengawasan fungsional yang ditanda tangani langsung oleh pimpinan organisasi.
- (3) Instansi pengawasan fungsional wajib memberikan jawaban terkait dengan surat yang disampaikan oleh penyelenggara.

Pasal 22

- (1) Tindakan lanjut intern dilakukan oleh Penyelenggara.
- (2) Penyelenggara dapat melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk melakukan perbaikan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada Pasal 19 ayat (3) huruf b.
- (3) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan secara tertulis.

Pasal 23

- (1) Perkembangan hasil penelaahan disampaikan oleh Penyelenggara kepada pelapor.
- (2) Pemberitahuan perkembangan yang disampaikan secara tertulis kepada pelapor dapat dilakukan melalui surat dan/atau *e-mail*.

Paragraf 5 Pengarsipan

Pasal 24

Setiap surat-menyurat maupun pelaporan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan, didokumentasikan.

Bagian Keempat Sarana Dan Prasarana

Pasal 25

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyediakan sarana dan prasarana untuk pengelolaan pengaduan dan Gugus Kendali Mutu.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud ayat (1) berupa komputer, printer beserta kelengkapan lainnya, kotak pengaduan, akses jaringan internet serta sarana dan prasarana penunjang pengelolaan pengaduan dan Gugus Kendali Mutu yang diperlukan.
- (3) Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan wajib ditingkatkan secara bertahap, disesuaikan dengan kemajuan teknologi dan kemampuan anggaran.

BAB VI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
Bagian Kesatu
Penyeleksian Pelaksana

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyeleksian pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan kompetensi melalui tes kemampuan secara tertulis dan/atau wawancara.

Bagian Kedua
Pemberian Penghargaan

Pasal 27

- (1) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (2) Kriteria pelaksana yang memiliki prestasi kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Penyelenggara.
- (3) Kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi indikator, bobot dan skor penilaian prestasi.
- (4) Penilaian atas prestasi kerja Pelaksana dilaksanakan secara berjenjang.
- (5) Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan secara berkala dan disampaikan kepada Penyelenggara oleh Pelaksana yang ditunjuk oleh Penyelenggara.
- (6) Hasil penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (4) di kompilasikan oleh Pelaksana yang ditunjuk oleh Penyelenggara dan diakumulasikan menjadi nilai tahunan.
- (7) Berdasarkan nilai tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), Penyelenggara menetapkan Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.

Bagian Ketiga
Sanksi Kepegawaian

Pasal 28

- (1) Pelaksana yang melanggar ketentuan internal penyelenggaraan pelayanan publik diberikan sanksi oleh Penyelenggara.
- (2) Ketentuan internal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Penyelenggara.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan laporan yang dibuat secara berjenjang oleh Pelaksana dan dapat di laksanakan bersama-sama dengan pemberian sanksi atau peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelaksana yang diberi sanksi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (3) dapat menyampaikan keberatan kepada Penyelenggara atas sanksi yang diterimanya.

BAB VII
PENERAPAN POLA PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK
Bagian Kesatu
Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik Fungsional

Pasal 29

- (1) Penyelenggara melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta wewenang yang dimilikinya.
- (2) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan oleh UPTD yang menjadi bagian dari penyelenggara.
- (3) Penyelenggara menetapkan petunjuk teknis penyelenggaraan pelayanan publik fungsional.
- (4) Dalam hal pelayanan publik dilaksanakan oleh UPTD, maka Kepala Penyelenggara wajib melaksanakan pembinaan secara berkelanjutan.

Bagian Kedua
Pola Pelayanan Publik Terpusat

Pasal 30

- (1) Penyelenggara melaksanakan pelayanan publik berdasarkan pelimpahan wewenang yang diterimanya.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara terpusat oleh Penyelenggara yang bersangkutan.
- (3) Penyelenggara menempatkan pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berdasarkan struktur organisasi sesuai dengan kedudukan, tugas pokok dan fungsinya.
- (4) Penyelenggara menyampaikan laporan berkala atas pelaksanaan pelayanan publik terpusat kepada pejabat yang melimpahkan wewenangnya.

Bagian Ketiga
Pola Pelayanan Publik Terpadu

Pasal 31

- (1) Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Penyelenggara dapat dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dan/atau pelayanan satu atap.
- (2) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pelayanan mandiri yang antara satu dengan yang lainnya tidak memiliki keterkaitan proses.
- (3) Penyelenggara menunjuk dan menempatkan pegawai di lingkungan unit kerja Penyelenggara, untuk menjadi pelaksana pelayanan publik satu atap dan bertanggungjawab atas kegiatan pengolahan dan penyelesaian pelayanan (*back office*).
- (4) Kegiatan pelayanan terpadu satu atap dikoordinasikan oleh pejabat yang di tunjuk oleh Bupati dan bertanggungjawab atas kegiatan penerimaan berkas dan penyampaian produk pelayanan (*front office*).

Pasal 32

- (1) Pelayanan publik yang memiliki keterkaitan proses antara satu dengan yang lainnya, dilaksanakan dengan pola pelayanan terpadu satu pintu.
- (2) Pelayanan publik terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh penyelenggara, yang memiliki kedudukan, tugas pokok dan fungsi melaksanakan pelayanan publik satu pintu.
- (3) Penyelenggara yang melaksanakan pelayanan publik terpadu satu pintu, bertanggung jawab atas seluruh kegiatan pelayanan publik yang menjadi wewenangnya.

Bagian Keempat Pola Pelayanan Publik Gugus Tugas

Pasal 33

- (1) Bupati dapat membentuk Gugus Tugas Pelayanan Publik atas usul Penyelenggara.
- (2) Gugus Tugas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud ayat (1) ditempatkan pada instansi pemberian pelayanan dan/atau di tempat tertentu.
- (3) Gugus Tugas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh Penyelenggara yang memiliki kewenangan dalam pelayanan publik.

BAB VIII STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pasal 34

- (1) Penyelenggara wajib menyusun standar pelayanan publik, dengan mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminasi.
- (2) Penyusunan standar pelayanan publik didahului dengan penyiapan rancangan standar pelayanan yang dapat dilakukan oleh :
 - a. Penyelenggara;
 - b. Masyarakat; dan/atau
 - c. Pihak terkait.
- (3) Rancangan standar pelayanan publik berorientasi kepada peningkatan kualitas pelayanan publik dengan tidak memberatkan Penyelenggara, dengan memperhatikan :
 - a. Kebutuhan masyarakat;
 - b. Kondisi lingkungan dan wilayah;
 - c. Kemampuan sumberdaya yang dimiliki Penyelenggara; dan
 - d. Ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Tata cara menyusun rancangan standar pelayanan dapat dilakukan melalui :
 - a. Inventarisasi tugas dan fungsi;
 - b. Inventarisasi pengguna layanan;
 - c. Survey harapan masyarakat;
 - d. Analisis prosedur pelayanan;
 - e. Analisis persyaratan pelayanan;
 - f. Analisis waktu pelaksanaan pelayanan;
 - g. Analisis biaya/tarif layanan;
 - h. Analisis sarana dan prasarana pelayanan;

- i. Analisis personalia;
 - j. Analisis pengawasan; dan
 - k. Analisis penanganan pengaduan.
- (5) Keberadaan standar pelayanan wajib diketahui secara umum.

BAB IX
GUGUS KENDALI MUTU
Bagian Kesatu
Umum
Pasal 35

- (1) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dibentuk Gugus Kendali Mutu yang memiliki kewenangan memberikan saran dan pertimbangan atas Penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Gugus Kendali Mutu sebagaimana ayat (1) terdiri dari Pelaksana yang berkompeten pada Unit Penyelenggara yang ditetapkan oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan.

Bagian Kedua
Metode dan Alat
Pasal 36

Metode Yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan, dilakukan melalui :

- a. Identifikasi masalah;
- b. Analisis masalah;
- c. Menentukan sebab yang dominan;
- d. Menentukan solusi;
- e. Memeriksa dan mengevaluasi hasil perbaikan (*check* dan *evaluation*);
- f. Mencegah terulangnya lagi masalah dengan standarisasi; dan
- g. Merencanakan penyelesaian masalah berikutnya.

Pasal 37

Alat yang digunakan meningkatkan mutu pelayanan, dilakukan melalui :

- a. Lembar pemeriksaan (*check sheet*);
- b. *Pareto* diagram;
- c. *Histogram*;
- d. *Scatter diagram* (diagram pencar)
- e. Diagram sebab akibat;
- f. Peta kendali; dan
- g. Stratifikasi.

Pasal 38

Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi, pengelolaan Gugus Kendali Mutu dapat memanfaatkan sarana dan prasarana penanganan pengaduan.

Bagian Ketiga
Tolok Ukur Keberhasilan

Pasal 39

Tolok ukur keberhasilan pelaksanaan Gugus Kendali Mutu, meliputi :

- a. Perbaikan mutu pelayanan;
- b. Peningkatan peran serta dan kerjasama antar unit kerja;
- c. Pemborosan sumber daya berkurang;
- d. Efisiensi pemakaian bahan dan peralatan;
- e. Peningkatan produktivitas;
- f. Meningkatnya kepuasan pelanggan;
- g. Berkurangnya keluhan; dan
- h. Meningkatnya kepuasan kerja

BAB X

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Survey Kepuasan Masyarakat

Pasal 40

- (1) Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik, Penyelenggara wajib melaksanakan survey kepuasan masyarakat.
- (2) Survey dapat dilakukan secara menyeluruh atau parsial di masing-masing unit kerja sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan.
- (3) Survey dilaksanakan secara periodik dan berkesinambungan setiap 3 (tiga) bulan, atau 6 (enam) bulan atau paling kurang 1 (satu) tahun sekali.
- (4) Daftar pertanyaan survey kepuasan masyarakat mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai survey kepuasan masyarakat atau sesuai kebutuhan.
- (5) Survey kepuasan masyarakat dapat dilaksanakan secara swakelola, atau kerjasamakan dengan pihak ketiga, dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang - undangan.

Bagian Kedua

Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pasal 41

Tata cara peranserta masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik, dapat berupa :

- a. Pelaksanaan kewajiban sebagai pemohon/masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan; dan
- b. Menjaga sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang telah disediakan oleh Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga

Pengawasan Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pasal 42

Tata cara peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, dapat berupa :

- a. Keikutsertaan dalam memantau dan mengawasi penerapan standar pelayanan; dan
- b. Pelaporan secara tertulis kepada Unit Pelayanan Pengaduan dan/atau Instansi berwenang lainnya dalam hal menemukan dugaan penyimpangan atau pelanggaran pelaksanaan pelayanan publik.

**Bagian Keempat
Evaluasi Pelayanan Publik**

Pasal 43

Tata cara peranserta masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik, dapat berupa memberi masukan secara tertulis mengenai kinerja Unit Kerja Pelayanan Publik kepada Penyelenggara melalui media elektronik atau non elektronik, disertai identitas yang jelas.

**Bagian Kelima
Pemberian Penghargaan**

Pasal 44

Tata cara peranserta masyarakat dalam pemberian penghargaan, dapat berupa :

- a. Keikutsertaan secara langsung maupun tidak langsung dalam penilaian kinerja pelayanan publik; dan
- b. Pemberian penghargaan secara swadaya kepada Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik atau Pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan dan kompetensinya.

**BAB XI
BIAYA/TARIF PELAYANAN PUBLIK**

Pasal 45

Penentuan biaya pelayanan publik bagi penyelenggara pelayanan publik yang menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah mengacu pada Peraturan yang berlaku.

**BAB XIII
KERAHASIAAN DOKUMEN**

Pasal 46

Untuk menjaga efektivitas pelayanan yang diberikan, penyelenggara pelayanan membuat kode khusus dalam dokumen pelayanannya, sehingga tidak bisa dipalsukan.

**BAB XIV
MEKANISME PEMANGGILAN, PEMERIKSAAN DAN PENJATUHAN
SANKSI ADMINISTRASI**

Pasal 47

Mekanisme Pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi mengacu pada Peraturan perundang – undangan yang berlaku.

BAB XV
PENGARSIPAN DOKUMEN

Pasal 48

Dokumen penyelenggaraan pelayanan publik merupakan arsip negara.

BAB XVII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 49

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Bupati ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, ditetapkan oleh Sekretaris Daerah.

Pasal 50

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kuningan
pada tanggal

BUPATI KUNINGAN,

UTJE CHOERIAH HAMID SUGANDA

Diundangkan di Kuningan
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KUNINGAN,

Drs. H. YOSEP SETIAWAN, M.Si.
Pembina Utama Madya
NIP. 19580217 198503 1 003

BERITA DAERAH KABUPATEN KUNINGAN TAHUN 2014 NOMOR
SERI

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI KUNINGAN

NOMOR : 29 TAHUN 2014

TANGGAL : 5 JUNI 2014

TENTANG : PERATURAN BUPATI KUNINGAN TENTANG PETUNJUK
PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN
KUNINGAN NOMOR 14 TAHUN 2013 TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

FORMAT FORMULIR PENGADUAN

Instansi / Unit Kerja	:	
Alamat	:	

Nama Pengadu	:	
No. Telp. Rumah/HP	:	
Alamat	:	
Tanggal Pengaduan	:	
Media Pengaduan	:	1. Datang/Lapor
		2. Surat
		3. Telepon
		4. Surat Kabar
		5. UPIK *(untuk Unit Pelayanan Pemerintah Kabupaten)
		6. Lainnya
Permasalahan yang diadukan	:	
Harapan	:	

Pengadu

Penerima

(.....)

(.....)

Keterangan pengisian format formulir pengaduan :

Nama Pengadu	:	Cukup jelas
No. Telp. Rumah/HP	:	Cukup jelas
Alamat	:	Cukup jelas
Tanggal Pengaduan	:	Tanggal pengadu menyampaikan pengaduan pada formulir pengaduan, isikan juga bulan dan tahun
Media pengaduan	:	Coret media pengaduan yang digunakan
Permasalahan yang diadukan	:	Tulis pokok permasalahan yang diadukan oleh pengadu
Harapan	:	Tuliskan harapan penyelesaian pengaduan dari pengadu atas pokok pengaduan

**FORMAT
KLARIFIKASI, ANALISIS DAN MONITORING PENANGANAN PENGADUAN**

Instansi / Unit Kerja	:	
Alamat	:	

Nama Pengadu	:	
No. Telp. Rumah/HP	:	
Alamat	:	
Tanggal Pengaduan	:	

		Permasalahan yang diadukan
--	--	----------------------------

Tanggal Klarifikasi / Pengumpulan Fakta	:	
Oleh	:	
Hasil Klarifikasi dan Hasil Analisis	:	
Tanggal Penanganan	:	
Langkah Penanganan	:	
Hasil	:	

Tanggal Status	Status	Permasalahan
	1. Identifikasi/Klarifikasi lapangan	
	2. Proses penanganan	
	3. Selesai	

Acuan	:	
-------	---	--

Mengetahui
Kepala SKPD/Unit Kerja/Instansi

.....
NIP.

Keterangan pengisian format klarifikasi, analisis dan monitoring penanganan pengaduan:

Nama Pengadu	:	Cukup jelas
No. Telp. Rumah/HP	:	Cukup jelas
Alamat	:	Cukup jelas
Tanggal Pengaduan	:	Tanggapan pengadu menyampaikan pengaduan pada formulir pengaduan, isikan juga bulan dan tahun
Permasalahan yang diadukan	:	Tuliskan pokok permasalahan yang diadukan oleh pengadu
Tanggal klarifikasi / pengumpulan fakta	:	Isikan tanggal, bulan dan tahun dilaksanakan klarifikasi/pencarian fakta atas pengaduan yang diterima
Oleh	:	Isikan nama dan jabatan pelaksana klarifikasi
Hasil klarifikasi dan hasil analisis	:	Isikan dengan hasil klarifikasi dan hasil analisis berdasarkan akar masalah pengaduan
Tanggal penanganan	:	Isikan tanggal, bulan dan tahun setiap tahap penanganan
Langkah penanganan	:	Isikan dengan langkah-langkah penanganan terkait dengan permasalahan yang diadukan
Hasil	:	Isikan hasil setiap langkah penanganan
Tanggal status	:	Isikan tanggal ditahapan setiap status
Status	:	Cukup jelas
Permasalahan	:	Jika ada, isikan permasalahan utama pada setiap tahapan status
Acuan	:	Tuliskan dasar acuan dalam menyelesaikan masalah

BUPATI KUNINGAN,

UTJE CHOERIAH HAMID SUGANDA