



BUPATI SITUBONDO

PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI SITUBONDO NOMOR 6 TAHUN 2014

TENTANG

PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN SITUBONDO NOMOR 1 TAHUN 2013 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SITUBONDO,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 12 Ayat (5), Pasal 13 Ayat (4), Pasal 14 Ayat (5), Pasal 26 Ayat (3), Pasal 41 Ayat (4), Pasal 42 Ayat (3), Pasal 45 Ayat (2) dan Pasal 47 Ayat (2) Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik yang perlu menetapkan Peraturan Bupati Situbondo tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Propinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9) dan Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);

4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
9. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 121, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5258);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

14. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2013 Nomor 1 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 1 Tahun 2013).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN SITUBONDO NOMOR 1 TAHUN 2013 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Situbondo.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Situbondo.
3. Bupati adalah Bupati Situbondo.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Situbondo.
5. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Kabupaten Situbondo.
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, korporasi, serta lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
12. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

BAB II EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Pasal 2

- (1) Penyelenggara melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana, yang terdiri dari pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau rangkaian tindakan pelayanan publik.
- (2) Indikator evaluasi kinerja pelaksana Pegawai Negeri Sipil dan Calon Pegawai Negeri Sipil menggunakan penilaian prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil, yang terdiri atas unsur :
 - a. SKP atau Sasaran Kerja Pegawai, yaitu rencana kerja dan target yang akan dicapai seorang pegawai yang disusun dan disepakati bersama antara pegawai dengan atasan pegawai;
 - b. Perilaku kerja, yaitu setiap tingkah laku, sikap atau tindakan yang dilakukan oleh PNS atau tidak melakukan sesuatu yang seharusnya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Indikator evaluasi kinerja pelaksana non Pegawai Negeri Sipil menggunakan metode evaluasi kinerja yang berdasarkan pada :
 - a. Kemampuan teknis, yaitu memiliki kemampuan, kepandaian dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab;

4

4

- b. Kemampuan konseptual, yaitu memahami tugas, fungsi serta tanggung jawabnya sebagai seorang pelaksana, serta bekerja berdasarkan perencanaan dan dapat mencapai target sesuai dengan rencana dengan hasil yang baik;
- c. Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, bekerja sama dalam kelompok, dan mampu memotivasi rekan.
- d. Moral dan akhlak, yang terdiri dari :
 - 1. Sikap dan perilaku, yaitu ramah, sabar, akomodatif, responsif, tidak diskriminatif;
 - 2. Pengabdian, yaitu mengembangkan pikiran, tenaga dan waktu secara ikhlas dengan mengutamakan kepentingan publik daripada kepentingan pribadi atau golongan;
 - 3. Kesetiaan, yaitu ketaatan dan loyalitas kepada negara dan pemerintah;
 - 4. Kejujuran, yaitu ketulusan hati dalam melaksanakan tugas dan menyalahgunakan wewenang yang diberikan;
 - 5. Kedisiplinan, yaitu mematuhi tata tertib dan mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan.

Pasal 3

- (1) SKP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf a wajib disusun pelaksana berdasarkan rencana kerja tahunan instansi.
- (2) SKP sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) memuat kegiatan tugas jabatan dan target yang harus dicapai dalam kurun waktu penilaian yang bersifat nyata dan dapat diukur.
- (3) SKP yang telah disusun harus disetujui dan ditetapkan oleh pejabat penilai.
- (4) Dalam hal SKP yang disusun oleh PNS tidak disetujui oleh pejabat penilai maka keputusannya diserahkan kepada atasan pejabat penilai dan bersifat final.

Pasal 4

- (1) Dalam menyusun Sasaran Kerja Pegawai (SKP) harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
 - a. jelas, yaitu kegiatan yang dilakukan harus dapat diuraikan secara jelas;

- b. dapat diukur, yaitu kegiatan yang dilakukan harus dapat diukur secara kuantitas dalam bentuk angka seperti jumlah satuan, jumlah hasil, dan lain-lain maupun secara kualitas seperti hasil kerja sempurna, tidak ada kesalahan, tidak ada revisi dan pelayanan kepada masyarakat memuaskan, dan lain-lain;
 - c. relevan, yaitu kegiatan yang dilakukan harus berdasarkan lingkup tugas jabatan masing-masing;
 - d. dapat dicapai, yaitu kegiatan yang dilakukan harus disesuaikan dengan kemampuan PNS;
 - e. memiliki target waktu yaitu kegiatan yang dilakukan harus dapat ditentukan waktunya.
- (2) Mekanisme penilaian prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB III

MEKANISME PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI KEPADA PELAKSANA

Pasal 5

- (1) Untuk memberikan motivasi dalam meningkatkan prestasi kinerja, pembina, penanggung jawab atau penyelenggara dapat memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memberikan pelayanan prima.
- (2) Penghargaan kepada pelaksana berprestasi dapat diberikan dalam bentuk :
 - a. promosi PNS yang dilakukan berdasarkan perbandingan objektif antara kompetensi, kualifikasi, dan persyaratan yang dibutuhkan oleh jabatan, penilaian atas prestasi kerja, kepemimpinan, kerja sama, kreativitas, dan pertimbangan dari tim penilai kinerja PNS pada Instansi Pemerintah, tanpa membedakan gender, suku, agama, ras, dan golongan;
 - b. piagam penghargaan; dan/atau
 - c. bentuk penghargaan lainnya sesuai kemampuan organisasi penyelenggara tanpa mengurangi nilai atau hakekat penghargaan.
- (3) Masyarakat dapat secara swadaya memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan atau kompetensinya.

Pasal 6

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1), Pasal 4 ayat (1), Pasal 4 ayat (3), akan dikenakan sanksi sebagaimana peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai disiplin PNS.
- (2) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) akan dikenakan sanksi :
 - a. hukuman disiplin sedang, apabila pencapaian sasaran kerja pada akhir tahun hanya mencapai 25% (dua puluh lima persen) sampai dengan 50% (lima puluh persen).
 - b. hukuman disiplin berat, apabila pencapaian sasaran kerja pegawai pada akhir tahun kurang dari 25% (dua puluh lima persen).

BAB IV

PELAKSANAAN HUBUNGAN ANTAR PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 7

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
 - a. kerjasama penyelenggara pelayanan publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. penyelenggara dan mitra kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*short message services*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*) dan kotak pengaduan.

- (2) Mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak boleh membebani masyarakat.

BAB V

PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 8

- (1) Dalam melaksanakan pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan penyelenggara melalui Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 14 unsur minimal yang harus ada, yaitu :
 - a. prosedur pelayanan;
 - b. persyaratan pelayanan;
 - c. kejelasan petugas pelayanan;
 - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
 - e. tanggung jawab petugas pelayanan;
 - f. kemampuan petugas pelayanan;
 - g. kecepatan pelayanan;
 - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
 - i. kesopanan dan keramahan petugas;
 - j. kewajaran biaya pelayanan;
 - k. kepastian biaya pelayanan;
 - l. kepastian jadwal pelayanan;
 - m. kenyamanan lingkungan; dan
 - n. keamanan pelayanan.
- (2) Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dengan tujuan:
 - a. mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
 - c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
 - d. mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
 - e. memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
 - f. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.
- (3) Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana ayat (1), dapat dilakukan melalui tahapan:
 - a. tahap persiapan;
 - b. tahap pelaksanaan pengumpulan data;

- c. tahap pengolahan data; dan
- d. tahap laporan hasil penyusunan indeks.

Bagian Kesatu
Tahap Persiapan

Pasal 9

- (1) Penetapan Pelaksana :
 - a. apabila dilaksanakan secara swakelola, membentuk tim penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari pengarah, pelaksana dan sekretariat.
 - 1. pelaksana terdiri dari ketua dan anggota sekaligus surveyor sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
 - 2. sekretariat sebanyak-banyaknya terdiri dari 3 (tiga) orang.
 - b. apabila dilaksanakan oleh unit independen yang telah berpengalaman, perlu dilakukan melalui perjanjian kerja sama dengan unit independen.
 - c. yang dimaksud unit independen adalah Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) atau pelaku usaha.
- (2) Penyiapan bahan :
 - a. kuesioner, yang dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:
 - 1. bagian I : identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
 - 2. bagian II : identitas pencacah, berisi data pencacah.
 - 3. bagian III : mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
 - b. bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1 (satu), kurang baik diberi nilai persepsi 2 (dua), baik diberi nilai persepsi 3 (tiga), sangat baik diberi nilai persepsi 4 (empat).
- (3) Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data :
 - a. jumlah responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan;

11

- b. untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 (seratus lima puluh) orang; dan
 - c. pengumpulan data dapat dilakukan di lokasi masing-masing jenis pelayanan atau di lokasi permukiman.
- (4) Penyusunan jadwal disesuaikan kebutuhan, yang terdiri dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hasil.

Bagian Kedua

Tahap Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pasal 10

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan cara :

- a. dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan;
- b. dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :
 - 1. unit pelayanan sendiri yang melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait, untuk menghindari subyektifitas; atau
 - 2. unit independen yang sudah berpengalaman.

Bagian Ketiga

Tahap Pengolahan Data

Pasal 11

- (1) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat diolah dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.
- (2) Perangkat pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan perangkat komputer atau secara manual.
- (3) Data pendapat masyarakat disusun dengan mengkompilasikan data responden untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

Bagian Keempat

Tahap Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Pasal 12

Hasil akhir penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat disusun dengan materi utama :

- a. indeks per unsur pelayanan;
- b. prioritas peningkatan kualitas pelayanan, dengan mengutamakan pada nilai unsur yang rendah, sedangkan nilai yang cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Bagian Kelima
Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan
Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 13

- (1) Setiap organisasi penyelenggara perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (2) Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (3) Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
- (4) Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan dengan jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

BAB VI

EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA DAN
PEMBERIAN PENGHARGAAN PENYELENGGARA

Pasal 14

- (1) Penanggung jawab melakukan evaluasi terhadap kinerja organisasi penyelenggara menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.
- (2) Indikator kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. visi, misi, motto, maklumat pelayanan;
 - b. sistem dan prosedur pelayanan;
 - c. sumber daya manusia pelayanan;
 - d. sarana dan prasarana pelayanan; dan
 - e. kebijakan peningkatan kualitas pelayanan.
- (3) Untuk melakukan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penanggungjawab meminta laporan kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala kepada organisasi Penyelenggara.
- (4) Hasil evaluasi Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaporkan kepada Bupati.

Pasal 15

- (1) Visi, misi, motto, maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf a berkaitan dengan motivasi untuk memberikan pelayanan terbaik, meliputi :
 - a. pernyataan visi, misi yang mampu memotivasi pelaksana memberikan pelayanan terbaik dan menjadi acuan dalam tugas pelayanan;
 - b. pernyataan motto pelayanan yang memotivasi perilaku pelaksana pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik; dan
 - c. pernyataan maklumat pelayanan sebagai pernyataan kesanggupan untuk memenuhi standar pelayanan.
- (2) Sistem dan prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf b berkaitan dengan sistem dan prosedur baku yang dibentuk baik secara internal untuk mendukung pengelolaan pelayanan secara efektif dan efisien, maupun eksternal untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan yang meliputi :
 - a. keberadaan standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilaksanakan dan digunakan sebagai acuan pelaksanaan pelayanan;
 - b. keberadaan sistem pengelolaan berkas/dokumen dalam pelaksanaan pelayanan;
 - c. keberadaan sistem manajemen mutu dalam penyelenggaraan pelayanan mencakup fungsi-fungsi pelayanan yang dilakukan;
 - d. keberadaan sistem pengelolaan pengaduan yang berfungsi dan dilaksanakan dengan baik;
 - e. keberadaan uraian tugas pelaksana yang jelas dan dilaksanakan;
 - f. keberadaan persyaratan, waktu pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan dan dipublikasikan;
 - g. keberadaan peraturan perundang-undangan sebagai dasar hukum pengenaan biaya/tarif, apabila dalam pelaksanaan pelayanan publik dipungut biaya/tarif; dan
 - h. keterbukaan informasi pelayanan.
- (3) Sumber daya manusia pelaksana pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf c berkaitan dengan profesionalisme pelaksanaan, yang meliputi :
 - a. pelaksanaan pedoman internal tentang sikap dan perilaku petugas pelayanan;
 - b. sikap, perilaku, kepedulian, perhatian/kepekaan, ketrampilan dan disiplin dalam pemberian pelayanan; dan

44

- c. kebijakan pengembangan pelaksana dalam meningkatkan ketrampilan/profesionalisme dalam tujuan meningkatkan kualitas pelayanan.
- (4) Sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf d berkaitan dengan daya guna sarana dan prasarana yang dimiliki, meliputi :
 - a. optimalisasi penggunaan sarana dan prasarana pelayanan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan pelayanan; dan
 - b. keberadaan sarana pengaduan dan sarana pelayanan bagi kelompok masyarakat rentan yang berfungsi dengan baik;
 - c. adanya sarana pengaduan dapat dalam bentuk kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon, email maupun bentuk lainnya.
- (5) Kebijakan peningkatan kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf e meliputi program dan kegiatan yang dilaksanakan secara terencana untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pasal 16

- (1) Untuk memberikan motivasi dalam pemberian pelayanan, pembina dapat memberikan penghargaan kepada organisasi penyelenggara.
- (2) Masyarakat dapat secara swadaya memberikan penghargaan kepada penyelenggara yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan atau kompetensinya.

BAB VII

SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 17

- (1) Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dengan tujuan :
 - a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
 - b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
 - c. memperpendek proses pelayanan;
 - d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau; dan

- e. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Pasal 18

- (1) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada Pasal 18 merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui:
 - a. sistem pelayanan terpadu satu pintu; dan/atau
 - b. sistem pelayanan terpadu satu atap.
- (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 19

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf a dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilaksanakan baik untuk jenis pelayanan perizinan maupun non perizinan yang berhubungan dengan pemberian izin.

Pasal 20

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) dilaksanakan di :
 - a. Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Situbondo berdasarkan pelimpahan wewenang dari Bupati kepada Kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu;
 - b. kecamatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo berdasarkan pelimpahan wewenang dari Bupati kepada Camat, untuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN.
- (2) Pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

- (3) Pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud dimaksud pada ayat (1), meliputi:
- a. penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan dan menerbitkan produk pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi standar pelayanan;
 - c. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - e. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - f. penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.

Pasal 21

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf b dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dari beberapa organisasi penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.
- (2) Penyelenggara sistem pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan perjanjian antara Penyelenggara pelayanan yang tergabung dalam lokas penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dimaksud.

Pasal 22

- (1) Pelaksana yang mendapat penugasan untuk memberikan pelayanan pada sistem pelayanan satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2), mempunyai kewenangan:
 - a. menerima dan memproses pelayanan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan;
 - b. menolak permohonan pelayanan yang tidak memenuhi standar pelayanan;
 - c. menyetujui permohonan pelayanan yang telah memenuhi standar pelayanan;
 - d. menerima dan mengadministrasi biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 23

Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, wajib:

- a. melakukan koordinasi dengan organisasi penyelenggara menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan;
- b. melaporkan perkembangan penyelenggaraan kepada Bupati secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

BAB VIII**PERAN SERTA MASYARAKAT****Pasal 24**

- (1) Masyarakat dapat berperan serta secara langsung atau tidak langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik dilakukan secara perorangan maupun perwakilan.
- (2) Permintaan peran serta secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada organisasi penyelenggara atau pelaksana dan dapat dilakukan setelah memenuhi persyaratan serta menaati tata cara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Organisasi penyelenggara atau pelaksana yang menerima permintaan masyarakat wajib memberikan tanggapan sesuai tugas dan fungsinya.
- (4) Permintaan peran serta masyarakat secara langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mencerminkan:
 - a. keterkaitan dengan jenis pelayanan;
 - b. keterwakilan kelompok masyarakat/asosiasi/korporasi/badan usaha;
 - c. kepedulian terhadap jenis pelayanan;
 - d. kompetensi; dan
 - e. dapat mengedepankan musyawarah untuk mufakat.

BAB IX**MEKANISME PEMBERIAN SANKSI ADMINISTRASI****Pasal 25**

- (1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 20, Pasal 21 dan Pasal 23 dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4 4

- (2) Dalam menjatuhkan hukuman disiplin, pejabat yang berwenang sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) menghukum sebelumnya wajib memeriksa terhadap Penyelenggara atau Pelaksana yang telah melanggar ketentuan, dengan tujuan untuk mengetahui yang bersangkutan benar atau tidak telah melakukan pelanggaran serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong dilakukan pelanggaran tersebut.
- (3) Pemeriksaan yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang harus dilakukan dengan cermat dan seobyektif mungkin sehingga pejabat yang berwenang menghukum dapat memberikan hukuman seadil-adilnya.
- (4) Semua jenis hukuman disiplin ditetapkan dengan surat keputusan oleh pejabat yang berwenang.
- (5) Pegawai Negeri Sipil yang dijatuhi hukuman disiplin dapat mengajukan keberatan atas keputusan hukuman disiplin, kecuali terhadap hukuman disiplin tingkat ringan dan hukuman disiplin berupa pembebasan dari jabatan.

BAB X

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 26

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan pembinaan dan pengawasan.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Bupati atau pejabat yang ditunjuk.
- (3) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara internal dan eksternal.

Pasal 27

- (1) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada Pasal 27 ayat (3) dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional daerah.
- (2) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada Pasal 27 ayat (3) dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pengawasan oleh DPRD.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 28

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku :

- a. Peraturan Bupati Situbondo Nomor 30 Tahun 2009 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Situbondo (Berita Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2009 Nomor 30); dan
- b. Peraturan Bupati Situbondo Nomor 31 Tahun 2009 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Situbondo (Berita Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2009 Nomor 31) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 29

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Situbondo
pada tanggal 21 JAN 2014

BUPATI SITUBONDO,



DADANG WIGIARTO

Diundangkan di Situbondo
pada tanggal 21 JAN 2014
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SITUBONDO,


SYAIFULLAH

BERITA DAERAH KABUPATEN SITUBONDO TAHUN 2014 NOMOR 6

| | | |
|-----------------|--|----|
| DITETAPKAN | | |
| Setor | | 7 |
| Antar | | 11 |
| Kep. Organisasi | | 11 |
| Kep. Hukum | | 11 |
| Kep. P2C | | 16 |