



BUPATI TOLITOLI PROVINSI SULAWESI TENGAH

PERATURAN BUPATI TOLITOLI NOMOR 7 TAHUN 2019

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TOLITOLI,

- Menimbang
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih;
 - b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
 - c. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu norma hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya perlindungan atas hak-hak publik;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah.
- Mengingat
- 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
 - 2. 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);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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 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);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
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 Daerah Kabupaten Tolitoli Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tolitoli (Lembaran Daerah Kabupaten Tolitoli Tahun 2016 Nomor 27, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tolitoli Nomor 160).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Tolitoli.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
4. Bupati adalah Bupati Tolitoli.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah DPRD Kabupaten Tolitoli.
6. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tolitoli.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Tolitoli.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah PD dan BUMD yang membawahi pelaksana pelayanan publik.
10. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada OPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan Organisasi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi OPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan – kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
12. Masyarakat adalah keseluruhan pihak, baik warga negara maupun penduduk, sebagai orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. Setandar Pelayanan Publik 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. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam setandar pelayanan.
15. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
16. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan setandar pelayanan yang telah ditentukan.

BAB II ASAS DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;

- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan;
- m. kemudahan; dan
- n. keterjangkauan.

Pasal 3

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah;
- (2) penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.

Pasal 4

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf a adalah pengadaan/penyediaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.
- (2) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf b adalah penyediaan jasa publik oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana maksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf c adalah tindakan administratif pemerintah daerah yang diwajibkan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda.

BAB III

PEMBINA, PENANGGUNGJAWAB, PENYELENGGARA DAN PELAKSANA

Bagian Kesatu

Pembina dan penanggungjawab

Pasal 5

- (1) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penanggungjawab.

Pasal 6

- (1) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik adalah Sekretaris Daerah.

- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas :
 - a. menyusun kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik;
 - c. melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - d. melaporkan kepada Pembina penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua
Penyelenggara

Pasal 7

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Daerah dan BUMD
- (2) PD dan BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.
- (3) penyelenggara pelayanan publik mempunyai tugas :
 - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya;
 - b. mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan setandar pelayanan pada setiap satuan unit kerja;
 - c. menyusun dan menetapkan setandar pelayanan;
 - d. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
 - e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pengaduan pada setiap unit pelayanan publik;
 - f. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - g. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - h. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Bagian Ketiga
Pelaksana

Pasal 8

- (1) Pelaksana mempunyai tugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik sesuai dengan setandar pelayanan.
- (2) Pelaksana dalam melaksanakan pelayanan publik harus menjunjung tinggi perilaku dan etika pelayanan.
- (3) Perilaku pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah sebagai berikut:
 - a. adil dan tidak diskriminatif;
 - b. cermat;
 - c. tegas, andal dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut;
 - d. profesional;
 - e. tidak mempersulit;
 - f. merahasiakan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - g. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;

- h. memberikan informasi yang benar dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
 - i. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki; dan
 - j. tidak menyimpang dari prosedur.
- (4) Perilaku pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan etika pelaksana yang menjunjung tinggi nilai-nilai patuh patuh pacu.
- (5) Nilai-nilai patuh patuh pacu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditunjukkan dengan pelayanan yang ramah, simpatik dan humanis

BAB IV PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Setandar Pelayanan

Pasal 9

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun setandar pelayanan publik sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Penyusunan standar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan, kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (3) Setandar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (4) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik harus berpedoman pada standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri dari :
- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point) meliputi :
 - 1) Persyaratan;
 - 2) sistem, mekanisme dan prosedur
 - 3) jangka waktu penyelesaian;
 - 4) biaya, tarif dan rinciannya;
 - 5) produk pelayanan; dan
 - 6) penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi;
 - 1) dasar hukum;
 - 2) sarana dan prasarana
 - 3) kompetensi pelaksana;
 - 4) pengawasan internal;
 - 5) jumlah pelaksana;
 - 6) jaminan pelayanan;
 - 7) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - 8) evaluasi kinerja pelaksana.

- (6) Format Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua
Prosedur Pelayanan

Pasal 10

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan prosedur pelayanan dengan memperhatikan setandar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Prosedur Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga
Maklumat Pelayanan

Pasal 11

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan Pelayanan sesuai dengan Setandar Pelayanan serta dipublikasikan secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Format Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keempat
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 12

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik harus diselenggarakan Sistem Informasi Pelayanan Publik.
- (2) Sistem Informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Sistem Informasi yang mengintegrasikan pengumpulan, pengelolaan, dan pelayanan informasi publik.
- (3) Sistem Informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikelola oleh petugas pengelola informasi publik atau Pejabat Pengelola Informasi dan dokumentasi (PPID).
- (4) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua Informasi Pelayanan Publik yang berasal dari Penyelenggara dan Informasi Publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (5) Penyelenggara mengelola Sistem Informasi baik berupa Sistem Informasi Elektronik maupun non elektronik yang sekurang-kurangnya berisi tentang :
 - a. profil Penyelenggara yang meliputi nama PD, Pelaksana, Anggaran Penyelenggaraan, Alamat Pengaduan, Nomor Telepon dan Pos Elektronik (email);

- b. profil Pelaksana yang meliputi pelaksana yang bertanggung jawab, alamat pengaduan, nomor telepon dan pos elektronik (email);
 - c. setandar Pelayanan berisi Informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan secara rinci isi setandar pelayanan tersebut;
 - d. maklumat Pelayanan yang berisi informasi lengkap pernyataan kesanggupan penyelenggara;
 - e. pengelolaan pengaduan yang berisi informasi lengkap terkait proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan; dan
 - f. penilaian Kinerja yang berisi informasi hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.
- (6) Penyediaan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) harus dapat diakses oleh masyarakat secara mudah, cepat dan murah.
- (7) Sistem Informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diintegrasikan dengan sistem informasi dan dokumentasi pada setiap PD.

Bagian Kelima
Sarana dan Prasarana Pelayanan

Pasal 13

- (1) Penyelenggara menyediakan sarana dan prasarana pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana dan/atau prasarana pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara melakukan pengadaan sarana dan/atau prasarana guna penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan kebutuhan prioritas sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan sesuai kemampuan Pemerintah Daerah.
- (3) Penyelenggara memberikan laporan kepada penanggung jawab mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan/atau prasarana pelayanan publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan Setandar Pelayanan.

Bagian Keenam
Pelayanan Khusus

Pasal 14

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada penyandang cacat dan masyarakat berkebutuhan khusus.
- (2) Sarana dan/atau Prasarana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 15

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana dan/atau prasarana pelayanan publik yang mengakibatkan sarana dan/atau prasarana pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai lagi dengan peruntukannya.

Pasal 16

Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka dan dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.

BAB V PENGADUAN DAN PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan

Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib membentuk Unit Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Unit Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menyediakan sarana pengaduan.
- (3) Unit Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terintegrasi dengan Unit Pengelola Informasi Publik.

Bagian Kedua Pengaduan

Pasal 18

- (1) Pengaduan Pelayanan Publik disampaikan kepada Unit Pengaduan Pelayanan Publik melalui surat, telepon, sms, email dan sarana lainnya atau datang langsung ke unit pengaduan.
- (2) Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, unit pengaduan pelayanan publik harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
 - a. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - b. penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
 - c. prosedur penyelesaian pengaduan;
 - d. rekomendasi penyelesaian pengaduan;
 - e. pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
 - f. pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan; dan
 - g. penyampaian hasil penyelesaian pengaduan.

Bagian Ketiga
Penanganan Pengaduan

Pasal 19

- (1) Penanganan Pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan atau Unit Teknis Penyelenggara Pelayanan.
- (2) Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan :
 - a. pencatatan;
 - b. penelaahan;
 - c. penyaluran;
 - d. tanggapan/penanganan; dan
 - e. pengarsipan.

Paragraf Kesatu
Pencatatan

Pasal 20

- (1) Pencatatan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf a, dilakukan oleh petugas layanan pengaduan.
- (2) Pencatatan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan formulir sebagaimana tercantum pada Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (3) Pengguna layanan publik menerima tanda bukti pengaduan dari petugas pencatat sesuai dengan formulir pada Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (4) Pengaduan yang alamatnya jelas, segera dijawab oleh unit pengaduan secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak surat pengaduan di terima.

Paragraf Kedua
Penelaahan

Pasal 21

- (1) Penelaahan Informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf b, dilakukan oleh petugas penelaah guna mengidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah-langkah penanganan selanjutnya.
- (2) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan :
 - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang diterima;
 - d. menentukan apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan; dan
 - e. melengkapi data/informasi yang diperlukan.

Paragraf Ketiga
Penyaluran

Pasal 22

- (1) Pengaduan yang telah ditelaah oleh petugas penelaah diteruskan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c ke penyelenggara/unit penyelenggara teknis pelayanan untuk mendapat tanggapan/klarifikasi.
- (2) Pengaduan yang secara substansial bukan menjadi kewenangan penyelenggara terkait untuk menyelesaikannya, pengaduan tersebut akan diteruskan kepada pihak-pihak terkait yang berwenang untuk menangani.
- (3) Apabila terjadi kesalahan penyaluran dan/atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka penyelenggara/unit teknis penyelenggara pelayanan wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran kepada unit pengaduan.
- (4) Dalam rangka melindungi pihak pelapor, petugas dapat merahasiakan kemungkinan dapat diketahuinya identitas pelapor dengan tidak mencantumkan identitas pelapor dalam penyaluran dan menutup identitas pelapor yang terdapat dalam surat pengaduan.

Paragraf Keempat
Tanggapan/Penanganan

Pasal 23

- (1) Tanggapan/penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf d, diselesaikan melalui pembuktian lebih lanjut melalui klarifikasi, konfirmasi, audit atau prosedur lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Tanggapan/penanganan dilakukan sebagai berikut :
 - a. meminta data/bukti dan penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak terkait dengan permasalahan pengaduan;
 - b. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku;
 - c. memberikan tanggapan/penanganan sesuai dengan setandar pelayanan dan ketentuan yang berlaku; dan
 - d. menyusun laporan penanganan pengaduan.
- (3) Tanggapan/penanganan pengaduan yang telah disusun oleh unit penyelenggara teknis pelayanan diteruskan kepada petugas pencatat untuk disampaikan kepada pengadu.
- (4) Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Paragraf Kelima
Pengarsipan

Pasal 24

- (1) Pengarsipan Laporan penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf e disimpan pada tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tata cara pengarsipan.
- (2) Arsip-arsip pengaduan berkadar pengawasan dan bersifat rahasia agar disimpan dengan aman dan hati-hati.
- (3) Terhadap permintaan informasi tentang pengaduan yang diajukan oleh masyarakat dapat diberikan kecuali informasi yang di rahasiakan menurut peraturan perundang-undangan.

BAB VI
HUBUNGAN DAN KERJASAMA ANTAR PENYELENGGARA

Pasal 25

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.

Pasal 26

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik dapat melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian Pelayanan Publik.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk peningkatan Pelayanan Publik dan tidak boleh menambah beban bagi masyarakat, memperpanjang waktu pelayanan serta mempersulit akses Pelayanan Publik.

BAB VII
EVALUASI DAN PELAPORAN

Bagian Kesatu
Evaluasi

Pasal 27

- (1) Penyelenggara wajib melakukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Evaluasi Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat.

- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (4) Berdasarkan evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat(1), penanggungjawab wajib melakukan penilaian kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara.
- (5) Penilaian kinerja pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat(4) dilaksanakan secara berkala sekali dalam 1(satu) tahun.

Bagian Kedua Pelaporan

Pasal 28

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi tanggungjawabnya kepada Bupati selaku Pembina Pelayanan Publik melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Laporan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terintegrasi dengan laporan setandar pelayanan minimal memuat hal-hal sebagai berikut :
 - a. pendahuluan, yang memuat gambaran umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.;
 - b. rencana strategik, yang memuat gambaran singkat sasaran yang ingin dicapai oleh penyelenggara Pelayanan Publik dalam bentuk strategi pelayanan;
 - c. penyelenggaraan Pelayanan Publik; memuat uraian tentang keberhasilan atau kegagalan, hambatan/kendala dan permasalahan yang dihadapi dalam melaksanakan setandar Pelayanan Publik serta langkah antisipatif yang diambil;
 - d. akuntabilitas keuangan yang menyajikan alokasi dan realisasi anggaran;
 - e. penutup, memuat tentang kesimpulan dan saran; dan
 - f. lampiran-lampiran, terdiri dari:
 1. Setandar dan maklumat pelayanan
 2. Hasil survei kepuasan masyarakat
 3. Hasil pengelolaan pengaduan pelayanan
- (3) Laporan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaporkan setiap 1(satu) tahun sekali.

BAB VIII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian kesatu Pembinaan

Pasal 29

- (1) Pembinaan atas penyeleggaraan pelayanan yang dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan pada setiap penyelenggara sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan;

- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengembangan sistem, pemberdayaan manusia dan jaringan kerja yang dilaksanakan melalui koordinasi antar penyelenggara pelayanan terkait serta evaluasi pelaksanaan pelayanan.

Bagian Kedua Pengawasan

Pasal 30

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara internal dan eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh:
 - a. atasan langsung; dan
 - b. pengawasan fungsional yaitu Inspektorat Kabupaten.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
 - a. masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. ombudsman; dan
 - c. DPRD.

BAB IX PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 31

- (1) Masyarakat dapat turut serta berperan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di wujudkan dalam bentuk kerja sama dalam pemenuhan, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.

BAB X SANKSI

Pasal 32

- (1) Pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2), Pasal 9 ayat (1), Pasal 10 ayat (1), Pasal 11 ayat (1), Pasal 16, Pasal 17 ayat (1), Pasal 27 ayat (1), dan Pasal 28 ayat (1), dikenakan sanksi administrasi berupa teguran tertulis.
- (2) Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan berupa :
 - a. pemanggilan lisan dan/atau tertulis oleh penanggungjawab pelayanan publik;
 - b. penyelenggara pelayanan publik yang tidak memenuhi pemanggilan lisan dan/atau tertulis sebagaimana dimaksud pada huruf a, dikenakan sanksi teguran tertulis sebanyak tiga kali berturut-turut oleh Penanggungjawab Pelayanan Publik dalam tenggang waktu masing-masing 7 (tujuh) hari kelender;

- c. penyelenggara Pelayanan Publik yang telah dikenakan sanksi teguran tertulis sebanyak tiga kali sebagaimana dimaksud pada huruf b dan tetap tidak melakukan kewajibannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB XI
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 33

Setandar Pelayanan, sistem informasi dan tata cara pengelolaan pengaduan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Bupati tersendiri.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 34

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tolitoli
pada tanggal 5 April 2019

BUPATI TOLITOLI,

TTD

MOH.SALEH BANTILAN

Diundangkan di Tolitoli
pada tanggal 5 April 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TOLITOLI,

TTD

MUKADDIS SYAMSUDDIN

BERITA DAERAH KABUPATEN TOLITOLI TAHUN 2019 NOMOR 244

Salinan Sesuai dengan aslinya



LAMPIRAN I : **PERATURAN BUPATI TOLITOLI**
 NOMOR : 7 TAHUN 2019
 TANGGAL : 5 April 2019
 TENTANG : **PENYELENGGARAAN PELAYANAN
 PUBLIK DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KABUPATEN
 TOLITOLI**

SETANDAR PELAYANAN (diisi sesuai jenis pelayanan)(*
 Dasar Hukum

1	dasar hukum;	
2	persyaratan;	
3	sistem, mekanisme, dan prosedur;	
4	jangka waktu penyelesaian;	
5	biaya, tarif dan rinciannya;	
6	produk pelayanan;	
7	sarana, prasarana dan/atau fasilitas;	
8	kompetensi pelaksana;	
9	pengawasan internal;	
10	penanganan pengaduan;	
11	jumlah pelaksana;	
12	jaminan pelayanan;	
13	jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan	
14	evaluasi kinerja pelaksana.	

*) Unsur-unsur dalam setandar pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan disetandardkan.

BUPATI TOLITOLI,

TTD

MOH. SALEH BANTILAN



LAMPIRAN II : **PERATURAN BUPATI TOLITOLI**
NOMOR : 7 TAHUN 2019
TANGGAL : 5 April 2019
TENTANG : **PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN
TOLITOLI**

Contoh MAKLUMAT PELAYANAN:

(KOP SURAT)

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MEYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI SETANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS UNTUK DAPAT MEMEBERIKAN JAMINAN PELAYANAN YANG LEBIH BAIK.”

BUPATI TOLITOLI,

TTD

MOH. SALEH BANTILAN

Salinan-Sesuai dengan aslinya



LAMPIRAN III : **PERATURAN**
BUPATI TOLITOLI
NOMOR : 7 TAHUN 2019
TANGGAL : 5 April 2019
TENTANG : **PENYELENGGARAAN PELAYANAN**
PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN
TOLITOLI

Kop Surat Penyelenggara Pelayanan

FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Nomor Pendaftaran :
Nama :
Alamat :
Pekerjaan :
Nomor Telepon/
E-mail :
Uraian Pengaduan :
.....
.....
.....
.....

Tolitoli,.....20.....

Petugas Pelayanan Publik
(Penerima Pengaduan Pelayanan)

Pelapor,
(Masyarakat yang mengadu)

(.....)
Nama dan Tanda Tangan

(.....)
Nama dan Tanda Tangan

BUPATI TOLITOLI,

TTD

MOH. SALEH BANTILAN

Salinan Sesuai dengan aslinya



LAMPIRAN IV : **PERATURAN BUPATI TOLITOLI**
NOMOR : 7 TAHUN 2019
TANGGAL : 5 April 2019
TENTANG : **PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN
TOLITOLI**

Kop Surat Penyelenggara Pelayanan

TANDA BUKTI
PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Telah terima dari pengguna layanan publik :
Pemberitahuan Pengaduan :

.....
.....
.....

Tolitoli,20.....
Yang menerima,

(.....)
Nama dan Nip

BUPATI TOLITOLI,

TTD

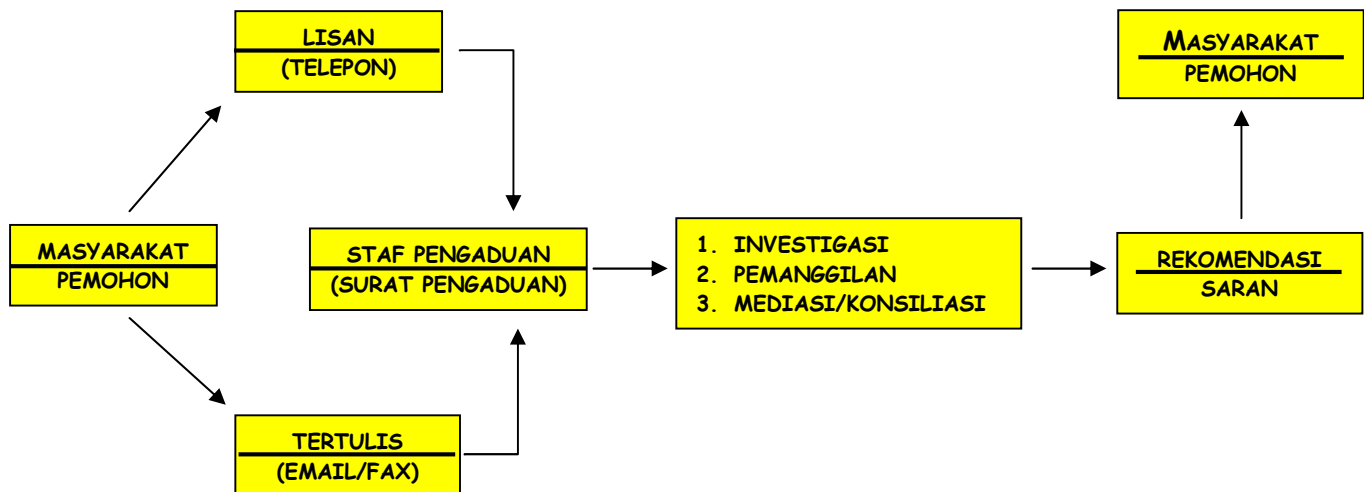
MOH. SALEH BANTILAN

Salinan Sesuai dengan aslinya



LAMPIRAN V : **PERATURAN BUPATI TOLITOLI**
NOMOR : 7 TAHUN 2019
TANGGAL : 5 April 2019
TENTANG : **PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN
TOLITOLI**

MEKANISME PENGADUAN



BUPATI TOLITOLI,

TTD

MOH. SALEH BANTILAN

Salinan Sesuai dengan aslinya

KEPADA BAGIAN HUKUM DAN PERUNDANG-UNDANGAN



PETUNJUK PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN TOLITOLI

A. Maksud dan Tujuan

Petunjuk Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

B. Pengertian Umum

- 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- 1. Penyelenggara Pelayanan Publik** adalah instansi pemerintah.
- 2. Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- 3. Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4. Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- 5. Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 6. Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik.
- 7. Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 8. Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 9. Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- 10. Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

C. Sasaran

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan ;

2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Petunjuk umum ini diterapkan terhadap seluruh unit pelayanan instansi Pemerintah Pusat dan Daerah, sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

E. Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

F. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

I. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari:
 - 1) Pengarah.
 - 2) Pelaksana yang terdiri dari:
 - a. Ketua.
 - b. Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang.
 - 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.
- b. Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui “perjanjian kerjasama” dengan unit independen.
Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh :
 - 1) Badan Pusat Statistik (BPS)
 - 2) Perguruan Tinggi (Pakar)
 - 3) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)
 - 4) Pelaku Usaha atau
 - 5) Kombinasi dari unit tersebut 1 s.d 4.

2. Penyiapan bahan.

a. Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dapat penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

- Bagian II : dentitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).
- Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (Kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4(sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Penetapan Responden,Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan,dengan dasar ("Jumlah unsur + 1) x 10 = jumlah responden (14+1) x 10 = 150 responden.

b. Lokasi dan Waktu pengumpulan Data

Penumpulan data dapat dilakukan di:

1. Lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti unit pelayanan Sim,STNK, transportasi dan sebagainya) pada saat sibuk;
2. Di lingkungan perumahan untuk penerima pelayanan tertentu (seperti: air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

4. Pelayanan jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan denga rincian sebagai berikut:

- a. persiapan 6 hari kerja;
- b. pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;
- c. pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
- d. penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh dat yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuensioner

Pengisian kuensioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - 2) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat pusat, provinsi maupun kabupaten/kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsure instansi terkait antara lain badan pusat statistic (BPS) atau perguruan Tinggi (pakar) atau lembaga swadaya masyarakat, pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

C. Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsure pelayan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot nilai rata-rata tertimbang	Jumlah bobot	1	=	= 0,071
	Jumlah Unsur	14		

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

IKM =	Total dari Nilai Persepsi Per Unsur	Nilai
	Total Unsur yang terisi	X
		Penimbang

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsure tetap 1.

Tabel : Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPS I	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

2. Perangkat pengolahan

a. Pengolahan dengan computer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

b. Pengolahan secara manual

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14);
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Contoh :

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur pelayanan	3,45
2	Persyaratan pelayanan	2,65
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,53
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,31
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	1,55
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,12
7	Kecepatan pelayanan	2,13
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,43
9	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3,21
10	Kewajaran biaya pelayanan	1,45
11	Kepastian biaya pelayanan	1,93
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,31
13	Kenyamanan lingkungan	3,03
14	Keamanan pelayanan	1,56

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 &(3,45 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) \\
 &(1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + (2,41 \times 0,071) \\
 &(3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) \\
 &(3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } \mathbf{2,462}
 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,462 \times 25 = \mathbf{61,55}$
- Mutu pelayanan **C**.
- Kinerja unit pelayanan **Kurang Baik**.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

II. PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

- Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut 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 IKM unit pelayanan, rencana dan tindaklanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
4. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan IKM unit pelayanan, instansi pemerintah yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan Kementerian PAN Cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik.

III. PEMASANGAN (INSTALLATION) PROGRAM.

Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-instal pada komputer masing-masing unit pelayanan.

Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan “Sistem *Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*” dapat menggunakan program :

1. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) DOS, atau
2. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW).

IV. SURVEI BERKESINAMBUNGAN

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan, dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

Semua Unit Pelayanan Instansi Pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, WAJIB menyusun indeks kepuasan masyarakat (IKM) secara periodik di lingkungan kerjanya masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakatnya.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri oleh pimpinan instansi masing-masing.

Format Kuesioner :

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi Oleh Petugas
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1.SD Kebawah 2.SLTP 3.SLTA	4.D1-D3-D4 5.S-1 6.S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
4.Pelajar/Mahasiswa Pekerjaan Utama	1.PNS/TNI/Polri 2.Pegawai Swasta 3.Wiraswasta/Usahawan	5.Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *) :	
SURVEI	
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK	
BIDANG	:
UNIT PELAYANAN	:
ALAMAT	:
TELEPON/FAX	:
(.....,200...)	
PERHATIAN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. 2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan. 3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat. 4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan 5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik. 	
*) coret yang tidak perlu	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	P*)	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	P*)
a. Tidak mudah	1	a. Tidak adil	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang adil	2
c. Mudah	3	c. Adil	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat adil	4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sesuai	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.		10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.	
a. Tidak jelas	1	a. Tidak wajar	1
b. Kurang jelas	2	b. Kurang wajar	2
c. Jelas	3	c. Wajar	3
d. Sangat jelas	4	d. Sangat wajar	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.		11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	
a. Tidak disiplin	1	a. Selalu tidak sesuai	1
b. Kurang disiplin	2	b. Kadang-kadang sesuai	2
c. Disiplin	3	c. Banyak sesuai	3
d. Sangat disiplin	4	d. Selalu sesuai	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.		12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.	
a. Tidak bertanggung jawab	1	a. Selalu tidak tepat	1
b. Kurang bertanggung jawab	2	b. Kadang-kadang tepat	2
c. Bertanggung jawab	3	c. Banyak tepatnya	3
d. Sangat bertanggung jawab	4	d. Selalu tepat	4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.		13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.	
a. Tidak mampu	1	a. Tidak nyaman	1
b. Kurang mampu	2	b. Kurang nyaman	2
c. Mampu	3	c. Nyaman	3
d. Sangat mampu	4	d. Sangat nyaman	4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.		14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.	
a. Tidak cepat	1	a. Tidak aman	1
b. Kurang cepat	2	b. Kurang aman	2
c. Cepat	3	c. Aman	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat aman	4

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT :

: Tlp/Fax.....

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1														
2														
3														
147														
148														
149														
150														
Jumlah Nilai rata-rata per unsur														

Keterangan :

- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat200...
- *) = Jml NRR IKM tertimbang Penanggung Jawab
- **) = IKM unit pelayanan x 25

(.....)

PETUNJUK PENGISIAN

Formulir Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan cara manual

1. Unit pelayanan : Isilah dengan jelas nama unit pelayanan yang di dinilai.
2. Alamat : Isilah dengan lengkap alamat unit pelayanan yang di dinilai (sampai dengan Kabupaten/Kota dan Provinsi) Nama Jalan, Kode Pos, dan Nomor Telepon/Fax.
3. Nomor urut responden : Isilah urutan responden dari awal sampai terakhir sehingga secara otomatis dapat diketahui jumlah responden.
4. Nilai per unsur : Isilah unsur pelayanan sesuai dengan nilai yang Pelayanan U1 s.d U14 diberikan oleh responden, dari U.1 s.d U.14 sama dengan urutan dalam kuesioner.
5. Jumlah nilai unsur : Isilah dengan menjumlah nilai masing-masing unsur pelayanan (kebawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.
6. Nilai rata-rata (NRR) : Isilah nilai rata-rata IKM. Per unsur pelayanan dengan per unsur pelayanan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
7. Jumlah NRR tertimbang : Isilah jumlah nilai per unsur pelayanan dikalikan per unsur pelayanan 0,071 (nilai bobot rata-rata tertimbang).
- 8.*) Jumlah NRR IKM tertimbang per bang unit pelayanan : Isilah dengan menjumlahkan NRR IKM unsur pelayanan dari U1 s.d U14.
- 9.***) IKM unit pelayanan : Isilah dengan jumlah nilai IKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25