



BUPATI SUKABUMI
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN BUPATI SUKABUMI

NOMOR 90 TAHUN 2016

TENTANG

PEMBENTUKAN UNIT LAYANAN ADMINISTRASI
PADA UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN SUKABUMI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SUKABUMI,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan ketentuan Pasal 11 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik dapat dilakukan dengan sistem pelayanan terpadu;
 - b. bahwa untuk menjamin tertib administrasi, kemudahan akses dan kepastian pelayanan berbagai bentuk pelayanan publik pada Unit Kerja Pelayanan Publik, perlu melaksanakan sistem pelayanan terpadu yang dilaksanakan dalam bentuk unit layanan administrasi;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pembentukan Unit Layanan Administrasi pada Unit Kerja Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Berita Negara tanggal 8 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
 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 Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
11. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Pemerintah Kabupaten Sukabumi 2016-2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Sukabumi Tahun 2016 Nomor 42);
12. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sukabumi (Lembaran Daerah Kabupaten Sukabumi Tahun 2016 Nomor 45);
13. Peraturan Bupati Nomor 28 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi (Berita Daerah Kabupaten Sukabumi Tahun 2013 Nomor 28);
14. Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Sukabumi Tahun 2015-2019 (Berita Daerah Kabupaten Sukabumi Tahun 2015 Nomor 16);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEMBENTUKAN UNIT LAYANAN ADMINISTRASI PADA UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUKABUMI

BAB I

KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu

Pengertian

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sukabumi.
2. Bupati adalah Bupati Sukabumi sebagai pembina pelayanan publik daerah.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Sukabumi sebagai penanggung jawab pelayanan publik daerah.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sukabumi.
5. 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.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah perangkat daerah, badan usaha milik daerah, lembaga independen dan badan hukum yang dibentuk berdasarkan undang-undang yang semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi.
7. Unit Kerja Pelayanan Publik yang disingkat UKPP adalah penyelenggara atau unit kerja pada penyelenggara di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi.
8. Unit Layanan Administrasi yang selanjutnya disingkat ULA adalah unit kerja non struktural yang melaksanakan sistem pelayanan terpadu satu pintu dan 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 pada UKPP di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi.
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 Operasional Prosedur yang selanjutnya di sebut SOP adalah serangkaian intruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

11. Standar Pelayanan yang selanjutnya di sebut SP adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
12. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya di sebut SIPP adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Bagian Kedua

Maksud, Tujuan dan Asas

Pasal 2

Maksud ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah untuk memberikan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang terkoordinasi dalam bentuk pelayanan terpadu satu pintu atau *one stop service* pada UKPP.

Pasal 3

Tujuan ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah untuk:

- a. meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu:
 1. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
 2. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
 3. memperpendek proses pelayanan;
 4. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
 5. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.
- b. mewujudkan tertib administrasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. mewujudkan wilayah birokrasi bersih dan melayani di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi.

Pasal 4

- (1) ULA melaksanakan asas umum pelayanan publik:
 - a. kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;
 - b. kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
 - c. kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
 - d. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;

- e. keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- f. partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- h. keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- i. akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
- k. ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

(2) Tata Kerja ULA berasaskan:

- a. koordinasi, yaitu pelaksanaan pelayanan berbagai jenis pelayanan yang dipadukan tidak berjalan sendiri-sendiri, tetapi harus berjalan dalam 1 (satu) tim kerja yang benar-benar terpadu dan terkoordinasi antar pegawai/pejabat pada unit-unit kerja perangkat daerah sesuai tugas dan kewenangannya dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat;
- b. integrasi, yaitu semua jenis pelayanan di proses dan diselesaikan pada perangkat daerah yang dilaksanakan dalam satu sistem.
- c. sinkronisasi, yaitu adanya proses cek in recek berdasarkan SP oleh pegawai/pejabat sesuai tugas dan kewenangannya;
- d. simplikasi, yaitu adanya penyederhanaan prosedur dan mekanisme pelayanan.
- e. ekonomis, yaitu tidak menimbulkan ekonomi biaya tinggi bagi masyarakat;
- f. akuntabilitas, yaitu pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu harus benar-benar dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan;
- g. aksesibilitas, yaitu masyarakat memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan; dan
- h. tertib administrasi, yaitu semua jenis pelayanan harus teradministrasikan dan terdokumentasikan sesuai kaidah yang ditetapkan.

BAB II
KELEMBAGAAN
Bagian Kesatu
Pembentukan

Pasal 5

- (1) Pada UKPP dibentuk ULA.
- (2) ULA dapat dibentuk pula dibentuk pada unit kerja di bawah UKPP yang melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat dan mempunyai wilayah kerja tertentu.
- (3) Pembentukan ULA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati setelah berkoordinasi dengan Bagian pada Sekretariat Daerah yang melaksanakan fungsi hukum dan organisasi.
- (4) Pembentukan ULA sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati yang ditandatangani oleh Kepala UKPP atas nama Bupati.

Bagian Kedua

Kedudukan

Pasal 6

- (1) ULA berkedudukan pada kesekretariatan UKPP yang dipimpin langsung oleh kepala kesekretariatan dan bertanggung jawab kepada Kepala UKPP sebagai pembina pelayanan publik.
- (2) Kepala Kesekretariatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), karena jabatannya adalah Kepala ULA dan penanggungjawab pelayanan publik pada UKPP.

Bagian Ketiga

Tugas

Pasal 7

- (1) Kepala UKPP/Pembina pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. memimpin dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik pada UKPP yang dipimpinnya;
 - b. melaksanakan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggungjawab pelayanan publik pada UKPP/Kepala ULA;
 - c. menetapkan rencana anggaran dan biaya ULA;
 - d. menetapkan SOP dan Standar Pelayanan pada ULA;
 - e. menetapkan personel pelaksana ULA; dan
 - f. memberikan laporan penyelenggaraan pelayanan publik pada UKPP dan kinerja ULA kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

- (2) Kepala ULA/ penanggungjawab pelayanan publik pada UKPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) mempunyai tugas:
- a. memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan pelayanan publik pada ULA;
 - b. menyusun rencana anggaran dan biaya ULA;
 - c. menyusun SOP dan SP pada ULA;
 - d. menyusun kebutuhan personel pelaksana ULA;
 - e. mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik pada ULA yang dipimpinnya; dan
 - f. melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik pada ULA yang dipimpinnya kepada Kepala UKPP/Pembina pelayanan publik.

Pasal 8

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7, berlaku mutatis mutandis untuk pembentukan ULA pada level sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2).

BAB III

RUANG LINGKUP PELAYANAN

Pasal 9

- (1) ULA melaksanakan pelayanan administatif dan pelayanan bukan administratif.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. pelayanan ketatausahaan;
 - b. pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan perangkat daerah tempat kedudukan ULA;
 - c. pelayanan pengaduan;
 - d. pelayanan data dan informasi sesuai ketentuan peraturan perundang undangan; dan
 - e. pelayanan administratif lain sesuai tugas pokok dan fungsi perangkat daerah tempat kedudukan ULA;
- (3) Pelayanan bukan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. pelayanan konsultasi;
 - b. pelayanan koordinasi;
 - c. pelayanan fasilitasi penerimaan tamu kedinasan;
 - d. pelayanan penanganan gratifikasi; dan
 - e. pelayanan bukan administratif lain sesuai tugas pokok dan fungsi perangkat daerah tempat kedudukan ULA;

Pasal 10

Jenis-jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB IV
PERSONEL DAN SARANA PRASARANA PELAYANAN

Bagian Kesatu

Personel

Paragraf 1

Petugas Pelaksana

Pasal 11

- (1) Kepala perangkat daerah selaku Pembina ULA/UKPP wajib menunjuk dan menugaskan personel pelaksana yang kompeten untuk melaksanakan tugas penyelenggaraan pelayanan pada ULA.
- (2) Personel pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berasal dari UKPP penyelenggara ULA atau melalui pengadaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

Personel pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, paling sedikit terdiri dari:

- a. petugas informasi;
- b. petugas pada loket pelayanan/penerima berkas;
- c. petugas loket pembayaran/pemegang kas, jika ada biaya pelayanan;
- d. operator komputer;
- e. petugas penghubung untuk pelayanan yang bersifat konsultasi, koordinasi dan fasilitasi; dan
- f. petugas lain sesuai kebutuhan pelayanan.

Pasal 13

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, berlaku mutatis mutandis untuk personel pelaksana ULA pada level sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2).

Paragraf 2

Tim Teknis Unit Layanan Administrasi

Pasal 14

- (1) Pada UKPP dapat dibentuk Tim Teknis Unit Layanan Administrasi yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala UKPP.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkedudukan dibawah dan bertanggung kepada Kepala UKPP dan mempunyai fungsi melaksanakan perencanaan ULA dan melaksanakan fungsi *quality insurance*.
- (3) Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Tim Teknis ULA melaksanakan tugas:
 - a. menyusun perencanaan pembentukan ULA;

- b. mengidentifikasi jenis pelayanan yang akan dilaksanakan oleh ULA;
- c. mempersiapkan rancangan kebijakan dan petunjuk umum/teknis yang dibutuhkan dalam rangka pelaksanaan ULA;
- d. menyiapkan bahan evaluasi penyelenggaraan ULA;
- e. menyusun dan memberikan saran dan/atau rekomendasi untuk peningkatan mutu pelayanan pada ULA;
- f. menyusun rekomendasi pembentukan ULA pada unit kerja sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (2) kepada Kepala UKPP; dan
- g. melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala UKPP dalam pelaksanaan ULA.

Pasal 15

- (1) Susunan Tim Teknis ULA sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1), terdiri dari:
 - a. pembina/pengarah;
 - b. ketua;
 - c. sekretaris;
 - d. anggota;
- (2) Pembina/pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, dijabat oleh Kepala UKPP.
- (3) Ketua sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dijabat oleh Kepala Kesekretariatan UKPP.
- (4) Sekretaris Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, dijabat oleh pejabat yang melaksanakan fungsi organisasi, tatalaksana dan pelayanan publik atau pejabat lainnya pada UKPP.
- (5) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, terdiri dari para pejabat pada UKPP sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

Bagian Kedua

Sarana Prasarana

Paragraf 1

Sarana Informasi dan Pengolahan Data

Pasal 16

Sarana prasarana informasi dan pengolahan data, paling sedikit terdiri dari:

- a. papan informasi;
- b. tanda pengenal tamu;
- c. buku tamu;
- d. telepon/interphone;
- e. faksimil;
- f. alat tulis kantor;
- g. komputer; dan
- h. tempat penyimpanan dokumen;

Paragraf 2

Ruangan dan Loker Pelayanan

Pasal 17

Ruangan dan Loker Pelayanan pada ULA, paling sedikit terdiri dari:

- a. ruang tunggu;
- b. loket/meja informasi;
- c. loket/meja pelayanan;
- d. loket/meja pembayaran, jika ada biaya pelayanan;
- e. loket/meja pengambilan dokumen;
- f. loket/meja pengaduan dan kotak saran;
- g. ruang pengolahan data; dan
- h. loket/meja pelayanan lain sesuai kebutuhan.

Pasal 18

Ruangan dan loket pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 harus mempertimbangkan faktor estetika, ergonomis dan tanpa barrirel.

Paragraf 3

Sarana Prasarana Bagi Kelompok Rentan
dan Sarana Pendukung

Pasal 19

- (1) ULA menyediakan sarana prasarana pelayanan bagi kelompok rentan sesuai dengan jenis dan kebutuhan pelayanan yang dilaksanakan.
- (2) Kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. kelompok masyarakat lanjut usia;
 - b. kelompok masyarakat penyandang disabilitas;
 - c. ibu hamil; dan
 - d. ibu menyusui.

Pasal 20

Untuk memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pelaksanaan pelayanan, penyelenggara ULA menyediakan fasilitas umum berupa pos dan petugas keamanan, ruang kakus/WC dan tempat ibadah yang representatif.

BAB V

SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN

Bagian Kesatu

Mekanisme Pelayanan

Pasal 21

Sistem pelayanan pada ULA, secara umum dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut:

- a. pemohon pelayanan mendatangi loket/meja informasi;
- b. petugas informasi memberikan informasi pelayanan dan mengarahkan pemohon untuk menuju loket/meja pelayanan;
- c. pemohon dilayani di loket/meja pelayanan;
- d. untuk pemohon pelayanan yang bersifat konsultatif dan kordinatif serta kunjungan kerja, petugas loket/meja pelayanan memberikan tanda pengenalan tamu;
- e. permohonan pelayanan diproses; dan
- f. pemohon menerima hasil/produk pelayanan.

Pasal 22

Dalam hal pelayanan bersifat konsultasi, koordinasi dalam penyusunan kebijakan, dan pelayanan tugas kedinasan/non kedinasan lainnya serta penerimaan tamu kunjungan kerja kedinasan, pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan pada:

- a. ruang konsultasi; dan/atau
- b. ruang kerja pejabat yang dimohon untuk konsultasi dan/atau koordinasi;

Pasal 23

- (1) Mekanisme pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 dan Pasal 22 dituangkan dalam bentuk bagan alur pelayanan.
- (2) Bagan alur pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Kepala UKPP tersendiri atau menjadi satu kesatuan dalam penetapan SP.

Bagian Kedua

Standar Operasional Prosedur, Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan

Pasal 24

- (1) Untuk menjamin pelaksanaan pelayanan, ULA wajib menyusun dan menetapkan SOP untuk setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan.
- (2) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditetapkan dengan Keputusan Kepala UKPP.

Pasal 25

- (1) Untuk menjamin kualitas pelayanan, ULA wajib menyusun dan menetapkan SP untuk setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan serta menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) SP pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memuat:
 - a. dasar hukum;
 - b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - d. jangka waktu penyelesaian;

- e. biaya/tarif;
 - f. produk pelayanan;
 - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - h. kompetensi pelaksana;
 - i. pengawasan internal;
 - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - k. jumlah pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (3) SP dan maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Kepala UKPP.

Pasal 26

- (1) Untuk meningkatkan motivasi penyelenggara pelayanan publik dalam pemberian pelayanan, ULA menyusun dan menetapkan visi, misi dan motto pelayanan.
- (2) Visi, misi dan motto pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Kepala UKPP.

Bagian Ketiga

Publikasi pelayanan publik

Pasal 27

- (1) ULA wajib mempublikasikan:
 - a. jenis pelayanan yang diselenggarakan;
 - b. profil penyelenggara;
 - c. profil pelaksana;
 - d. bagan alur/mekanisme pelayanan;
 - e. SP;
 - f. maklumat pelayanan;
 - g. pengelolaan pengaduan;
 - h. penilaian kinerja;
 - i. visi, misi dan motto pelayanan;
 - j. waktu pelayanan; dan
 - k. informasi penting lainnya yang perlu diketahui masyarakat terkait pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) SP yang dipublikasikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, merupakan komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - a. nama pelayanan;
 - b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - d. jangka waktu pelayanan;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk pelayanan; dan
 - g. penanganan pengaduan, saran dan masukan

- (3) Pada SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, terdapat komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) dan tidak wajib dipublikasikan, meliputi:
- a. dasar hukum;
 - b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana;

Pasal 28

- (1) Publikasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27, dilaksanakan secara manual dengan pemampangan di tempat strategis yang mudah dilihat oleh masyarakat penerima layanan.
- (2) Publikasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dikembangkan dengan memanfaatkan sistem aplikasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Pasal 29

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang terintegrasi dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik Daerah (SIP2D) dan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIP2N), penyelenggaraan pelayanan pada ULA, dapat dikembangkan secara elektronik dengan memanfaatkan sistem aplikasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

BAB VI

PENATAUSAHAAN PELAYANAN

Pasal 30

- (1) ULA wajib melaksanakan penatausahaan seluruh pelayanan publik yang diselenggarakan.
- (2) Penatausahaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
 - a. pencatatan kegiatan dan proses pelayanan;
 - b. dokumentasi pelaksanaan pelayanan; dan
 - c. dokumentasi hasil pelayanan, pembinaan, monitoring dan evaluasi pelayanan.

Pasal 31

- (1) Penatausahaan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2), dilaksanakan secara manual dan/atau secara elektronik.

- (2) Ketentuan mengenai pelaksanaan penatausahaan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berpedoman kepada ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII

HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Bagi Penyelenggara Unit Layanan Administrasi

Pasal 32

Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama dalam pemberian layanan ULA;
- c. menganggarkan pembiayaan penyelenggaraan ULA dalam program/kegiatan penataan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan berdasarkan SOP dan SP; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 33

Penyelenggara berkewajiban:

- a. memberikan pelayanan sesuai SOP, SP dan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24, Pasal 25 dan Pasal 26;
- b. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- c. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- d. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- h. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- j. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 34

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 35

Pelaksana dilarang:

- a. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- b. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- c. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- d. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat

Pasal 36

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman;

- h. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 37

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VIII

ETIKA PELAKSANAAN UNIT LAYANAN ADMINISTRASI

Pasal 38

- (1) Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku berdasarkan etika sebagai berikut:
 - a. adil dan tidak diskriminatif;
 - b. cermat;
 - c. santun dan ramah;
 - d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
 - e. profesional;
 - f. tidak mempersulit;
 - g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
 - h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
 - i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - a. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
 - b. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
 - c. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
 - d. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
 - e. sesuai dengan kepantasan; dan
 - f. tidak menyimpang dari prosedur.
- (2) Etika sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditambah sesuai kebutuhan penyelenggara ULA.
- (3) Etika sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah penyelenggara ULA dan dipublikasikan.

BAB IX

TAHAPAN PELAKSANAAN UNIT LAYANAN ADMINISTRASI

Pasal 39

- (1) ULA dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:
 - a. perencanaan;
 - b. pembangunan infrastruktur;
 - c. pelaksanaan;
 - d. evaluasi kinerja;
 - e. pelaporan; dan
 - f. pengembangan berkesinambungan.
- (2) Perencanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, disusun dengan jelas, terukur dan terintegrasi dalam rencana strategis perangkat daerah dan RPJMD pemerintah daerah yang paling sedikit memuat:
 - a. perencanaan jenis pelayanan yang akan dilaksanakan/diintegrasikan dengan ula;
 - b. perencanaan jumlah dan kompetensi personel/pelaksana ula yang dibutuhkan;
 - c. perencanaan kebutuhan dan pembangunan infrastruktur ULA;
 - d. perencanaan kebutuhan pembiayaan pembangunan infrastruktur ula; dan
 - e. perencanaan kebutuhan pembiayaan operasional ULA.
- (3) Pembangunan infrastruktur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, adalah pembangunan infrastruktur fisik seperti disebutkan dalam ketentuan Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 20, dan penyusunan infrastruktur non fisik berupa kebijakan seperti disebutkan dalam ketentuan Pasal 5, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 24, Pasal 25, dan Pasal 26.
- (4) Pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan.
- (5) Evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, adalah evaluasi dari penyelenggaraan pelayanan berdasarkan SP yang ditetapkan dan dilaksanakan secara berkala dengan penyusunan indeks kepuasan masyarakat.
- (6) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, adalah pelaporan secara berkala dan /atau sewaktu-waktu kepada Pembina/penanggung jawab pelayanan publik daerah dalam penyelenggaraan ULA sebagai bagian integral dari penyelenggaraan pelayanan publik UKPP.
- (7) Pengembangan berkesinambungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, adalah upaya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, melalui:
 - a. penyempurnaan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan;
 - b. pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
 - c. menciptakan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan.

BAB X

PEMBINAAN, EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 40

- (1) Pembina/Penanggung jawab pelayanan publik daerah melaksanakan pembinaan pada UKPP penyelenggara ULA;
- (2) Pembina/Penanggung jawab pelayanan publik pada UKPP melaksanakan pembinaan penyelenggaraan ULA pada UKPP yang dipimpinnya.
- (3) Pembina/Penanggung jawab pelayanan publik pada unit kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) melaksanakan pembinaan penyelenggaraan ULA pada unit kerjanya.

Pasal 41

- (1) Pembina/Penanggungjawab pelayanan publik daerah melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik pada perangkat daerah penyelenggaraan ULA dalam bentuk indeks kepuasan masyarakat daerah.
- (2) Pembina/Penanggungjawab pelayanan publik perangkat daerah melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik pada ULA dalam bentuk indeks kepuasan masyarakat ULA/perangkat daerahnya.
- (3) Pembina/Penanggung jawab pelayanan publik tingkat Unit Pelaksana Teknis/ Unit kerja fungsional pada perangkat daerah melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik pada ULA dalam bentuk indeks kepuasan masyarakat pada unit kerjanya.
- (4) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3), dilaksanakan secara berkala.

Pasal 42

- (1) Pelaporan penyelenggaraan ULA, dilaksanakan secara berjenjang:
 - a. Penanggung jawab pelayanan publik tingkat kabupaten melaporkan penyelenggaraan ULA kepada Bupati;
 - b. Pembina/penanggung jawab pelayanan publik pada perangkat daerah melaporkan penyelenggaraan ULA kepada Pembina/Penanggung jawab pelayanan publik tingkat kabupaten;
 - c. Pembina pelayanan publik Unit Pelaksana Teknis/ Unit kerja fungsional pada perangkat daerah melaporkan penyelenggaraan ULA kepada kepala Penanggung jawab pelayanan publik perangkat daerah;
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling sedikit setiap 6 (enam) bulan dalam satu tahun atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

BAB XI
PEMBIAYAAN

Pasal 43

Pembiayaan penyelenggaraan ULA dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sukabumi.

BAB XII
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 44

- (1) Pada perangkat daerah pelaksana urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pada Kecamatan yang melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya dapat menerapkan konsep ULA, baik sebagian atau seluruhnya selama tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 47

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Palabuhanratu
pada tanggal 28 November 2016

BUPATI SUKABUMI,

MARWAN HAMAMI

Diundangkan di Palabuhanratu
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUKABUMI,

IYOS SOMANTRI

BERITA DAERAH KABUPATEN SUKABUMI TAHUN NOMOR