



BUPATI BANDUNG
PROVINSI JAWA BARAT

SALINAN

PERATURAN BUPATI BANDUNG

NOMOR 110 TAHUN 2020

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANDUNG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pencapaian pelaksanaan reformasi birokrasi guna membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik, perlu mengatur penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan;
- b. bahwa peraturan bupati Nomor 41 tahun 2013 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah kabupaten bandung belum dapat memberikan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan peraturan bupati tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah kabupaten bandung.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Barat (Berita Negara Tahun 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 Propinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. 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);
Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Bupati Nomor 45 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2020 Nomor 45);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bandung.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Bandung.

3. Bupati adalah Bupati Bandung.
4. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah Kabupaten Bandung.
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 yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perangkat Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi Pelayanan Publik.
7. Pelaksana Pelayanan yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan Publik adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji dan komitmen sanksi yang terdapat dalam standar pelayanan.
9. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
10. Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
11. Sistem informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi 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 Braile, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
12. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yg merupakan ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yg memberikan manfaat bagi masyarakat.
13. Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan Pelayanan Publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik Pusat maupun Daerah, serta pelayanan badan usaha

milik negara/badan usaha milik daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

14. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara Pelayanan Publik.
15. Forum Konsultasi Publik adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik.
16. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat penggunaan pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.
17. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
18. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan Pengaduan.

BAB II

RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK

Pasal 2

Ruang Lingkup Penyelenggaraan Pelayanan Publik, meliputi:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

Pasal 3

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a yaitu pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara, anggaran pendapatan dan belanja daerah, dan/atau dana lain yang sah menurut peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b yaitu penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah.

- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

BAB III
PEMBINA, PENANGUNGJAWAB, PENYELENGGARA DAN
PELAKSANA
Bagian Kesatu
Pembina
Pasal 4

- (1) Pembina Pelayanan Publik adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggungjawab dan wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Bagian Kedua
Penanggung jawab
Pasal 5

- (1) Penanggung jawab Pelayanan Publik adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Bupati.
- (2) Penanggung jawab Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas:
 - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap Penyelenggara;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina mengenai pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di setiap Penyelenggara.

Bagian Ketiga
Penyelenggara
Pasal 6

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukannya.
- (2) Penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat secara elektronik dan non elektronik;
 - c. pengelolaan informasi layanan;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.

- (3) Penyelenggara mempunyai tugas:
 - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan kewenangannya;
 - b. mengoordinasikan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap satuan unit kerja;
 - c. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
 - d. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
 - e. menyediakan Sarana Prasarana serta mengelola 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.
- (4) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Keempat

Pelaksana

Pasal 7

- (1) Pelaksana mempunyai tugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.
- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam melaksanakan Pelayanan Publik harus menjunjung tinggi perilaku dan etika pelayanan.
- (3) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) harus berperilaku sebagai berikut:
 - a. adil dan tidak diskriminatif;
 - b. cermat;
 - c. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan dengan etika pelaksana yang menjunjung tinggi kode etik pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Paragraf 1

Umum

Pasal 8

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyelenggara wajib menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Paragraf 2

Komponen Standar Pelayanan

Pasal 9

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) sekurang-kurangnya terdiri dari:

- a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - 1) persyaratan;
 - 2) sistem, mekanisme dan prosedur;
 - 3) jangka waktu pelayanan;
 - 4) biaya/tarif;
 - 5) produk pelayanan; dan
 - 6) penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 - 1) dasar hukum;
 - 2) sarana dan prasarana dan/atau fasilitas;
 - 3) kompetensi pelaksana;
 - 4) pengawasan internal;
 - 5) jumlah pelaksana;
 - 6) jaminan pelayanan;
 - 7) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - 8) evaluasi kinerja pelaksana.

Paragraf 3
Tata Cara Penyusunan Standar Pelayanan
Pasal 10

- (1) Tata cara penyusunan Standar Pelayanan meliputi:
- a. Penyelenggara menyusun rancangan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, kondisi lingkungan dan ketentuan yang berlaku;
 - b. penyusunan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, diawali dengan mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya sebagai salah satu bahan referensi utama penyusunan rancangan Standar Pelayanan;
 - c. identifikasi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud huruf b sekurang-kurangnya meliputi:
 - 1) identifikasi persyaratan;
 - 2) identifikasi prosedur;
 - 3) identifikasi waktu;
 - 4) identifikasi biaya dan tarif;
 - 5) identifikasi produk pelayanan; dan
 - 6) penanganan pengelolaan pengaduan.
 - d. rancangan Standar Pelayanan yang telah disusun selanjutnya dibahas bersama dengan perwakilan masyarakat pengguna layanan dan/atau pihak terkait;
 - e. pembahasan sebagaimana dimaksud pada huruf e dapat menggunakan metode diskusi grup terfokus (*focus group discussion*) dan/atau dengar pendapat (*public hearing*);
 - f. hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf e harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan yang ditanda tangani oleh perwakilan masyarakat pengguna layanan dan/atau pihak terkait dengan dilampiri daftar hadir peserta;
 - g. rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud pada huruf f wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan;
 - h. masyarakat atau pihak terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf g paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan;
 - i. dalam hal tidak ada tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf h, Penyelenggara dapat menetapkan rancangan Standar Pelayanan

- sebagaimana dimaksud pada huruf f untuk menjadi Standar Pelayanan;
- j. Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan sebagaimana dimaksud pada huruf h paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait; dan
 - k. rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud pada huruf j selanjutnya ditetapkan oleh Penyelenggara menjadi Standar Pelayanan.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g dapat melalui media informasi didalam dan luar ruangan, media cetak dan media sosial meliputi:
- a. poster/banner
 - b. *leaflet*/pamphlet/brosur
 - c. buku saku/katalog
 - d. baliho/*billboard*;
 - e. koran/majalah;
 - f. *website*;
 - g. *Instagram*;
 - h. *facebook*;
 - i. *whatsapp*.
- (3) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dengan model dan ukuran disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja masing-masing.
- (4) Format bentuk dan susunan Standar Pelayanan, tercantum dalam Lampiran I dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 11

Dalam hal masyarakat atau pihak terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf k, dapat melaporkan kepada Ombudsman.

Bagian Kedua Maklumat Pelayanan

Pasal 12

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Penyusunan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

- b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara luas dan jelas paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak penetapan Standar Pelayanan.
- (4) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat melalui media informasi didalam dan luar ruangan, media cetak dan media sosial meliputi:
- a. poster/banner
 - b. leaflet/pamphlet/brosur
 - c. buku saku/katalog
 - d. baliho/billboard;
 - e. koran/majalah;
 - f. *website*;
 - g. *Instagram*;
 - h. *facebook*; dan
 - i. *whatsapp*.
- (5) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dengan model dan ukuran disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja masing-masing.
- (6) Format bentuk dan susunan Maklumat Pelayanan, tercantum dalam Lampiran I dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketiga
Standar Operasional Prosedur
Pasal 13

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Standar Operasional Prosedur layanan dengan memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Standar Operasional Prosedur digambarkan dalam bentuk bagan alir (*flow chart*) yang dapat diletakkan dalam ruangan pelayanan.
- (3) Bagan alir sebagaimana dimaksud pada ayat (2), harus mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggungjawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan.
- (4) Bagan alir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diletakkan pada tempat yang mudah dilihat oleh penerima pelayanan.
- (5) Model dan ukuran bagan alir sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja masing-masing, luas ruangan dan kondisi ruangan.

- (6) Penyusunan format Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada Peraturan Bupati mengenai Standar Operasional Prosedur.

Bagian Keempat
Sistem Informasi Pelayanan Publik
Pasal 14

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari Penyelenggara dan informasi lainnya.
- (2) Penyelenggaraan Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang sekurang-kurangnya berisi tentang:
- a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. Standar Pelayanan;
 - d. Maklumat Pelayanan;
 - e. penilaian kinerja.
- (3) Profil Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a meliputi nama Penyelenggara, jenis layanan, alamat, nomor telepon, email dan jumlah Pelaksana.
- (4) Profil Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b meliputi nama pejabat, jabatan, kompetensi pelaksana, nomor telepon dan foto.
- (5) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e 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) Sistem informasi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diakses melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN);
- (7) SIPPN sebagaimana dimaksud pada ayat (6) merupakan layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis *website* dan dapat diakses oleh masyarakat dan dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- (8) Penyelenggara dalam menyediakan informasi Pelayanan Publik harus dapat diakses oleh masyarakat secara mudah, cepat, akurat dan akuntabel.
- (9) Pengaturan media informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (9) diatur lebih lanjut oleh masing-masing Penyelenggara.

Bagian Kelima
Sarana dan Prasarana
Pasal 15

- (1) Penyelenggara dan/atau pelaksana wajib mengelola sarana dan prasarana pelayanan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana dan prasarana pelayanan.
- (2) Sarana dan Prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya terdiri dari:
 - a. gedung;
 - b. parkir umum;
 - c. loket antrian;
 - d. ruang tunggu pelayanan, dengan fasilitas meliputi :
 - 1) televisi;
 - 2) bahan bacaan;
 - 3) monitor antrian;
 - 4) penyejuk udara;
 - 5) air minum;
 - 6) *hotspot/ wifi*;
 - 7) terminal *charger*;
 - 8) area bermain anak;
 - 9) area merokok;
 - e. media informasi dan sarana pengelolaan pengaduan;
 - f. ruang ibadah;
 - g. ruang laktasi;
 - h. toilet pria dan wanita;
 - i. kantin;
 - j. sarana dan prasarana penunjang lainnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (3) Sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memperhatikan standar yang telah diatur dalam Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Pasal 16

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 17

Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana dan prasarana Pelayanan Publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka, dan dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan Pelayanan Publik.

Pasal 18

Pengumuman oleh penyelenggara harus diumumkan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service*), laman (*website*), pos elektronik (*email*), dan kotak pengaduan.

Bagian Keenam

Visi, Misi dan Motto Pelayanan

Pasal 19

- (1) Penyelenggara Pelayanan wajib menyusun dan menetapkan visi, misi dan motto Pelayanan.
- (2) Visi, misi dan motto Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan melalui media elektronik maupun non elektronik.
- (3) Publikasi melalui media non elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam bentuk *standing banner* atau spanduk dipampang dalam ruang layanan.
- (4) Model dan ukuran *standing banner* atau spanduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3), disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja masing-masing, luas ruangan dan kondisi ruangan;
- (5) Penetapan visi, misi dan motto Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dituangkan melalui keputusan kepala Perangkat Daerah atas nama Bupati.

Bagian Ketujuh

Pakaian dan Atribut

Pasal 20

- (1) Penyelenggara yang melaksanakan fungsi Pelayanan Publik secara langsung dapat menggunakan pakaian dan atribut khusus dengan tetap memperhatikan etika dan estetika.
- (2) Penggunaan pakaian dan atribut khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diperuntukan untuk pelaksana pelayanan dan/atau operator layanan.
- (3) Penetapan pakaian dan atribut khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur oleh Peraturan Bupati mengenai pakaian dinas.

Bagian Kedelapan

Inovasi Pelayanan Publik

Pasal 21

- (1) Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas Pelayanan Publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi Pelayanan Publik pada Penyelenggara;

- (2) Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik.
- (3) Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan berdasarkan prinsip :
 - a. peningkatan efisiensi;
 - b. perbaikan efektivitas;
 - c. perbaikan kualitas pelayanan;
 - d. tidak menimbulkan konflik kepentingan;
 - e. berorientasi kepada kepentingan umum;
 - f. dilakukan secara terbuka;
 - g. memenuhi nilai kepatutan; dan
 - h. dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.
- (4) Penyelenggara dalam melakukan pembangunan dan pengembangan inovasi Pelayanan Publik disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

Bagian Kesembilan
Pelayanan Khusus

Pasal 22

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Kesepuluh

Hubungan Antar penyelenggara

Pasal 23

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar Penyelenggara.
- (2) Kerjasama antar Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Pasal 24

Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) sampai dengan ayat (3), Pasal 12 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 13 ayat (1), Pasal 15 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 17, Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) dan Pasal 22 ayat (1) dikenai sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB V

LAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK

Pasal 25

- (1) Dalam rangka percepatan Pelayanan Publik Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan publik berbasis elektronik.
- (2) Layanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi layanan yang mendukung kegiatan di sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.
- (3) Layanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menggunakan Aplikasi Umum dan/atau Aplikasi Khusus.
- (4) Aplikasi Umum sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan aplikasi yang sama, standar, dan digunakan secara bagi pakai oleh instansi pusat dan/atau pemerintah daerah;
- (5) Aplikasi Khusus sebagaimana dimaksud ayat (3) merupakan aplikasi yang dibangun, dikembangkan, digunakan, dan dikelola oleh Penyelenggara.
- (6) Pengelolaan Aplikasi Umum dan Aplikasi Khusus disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

BAB VI

MAL PELAYANAN PUBLIK

Pasal 26

- (1) Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dilaksanakan untuk mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi Pusat, Perangkat Daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, swasta dan unit layanan pendukung lainnya dalam satu tempat dan/atau gedung yang sama.
- (2) Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan Pelayanan Publik dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha.

- (3) Mal Pelayanan Publik diselenggarakan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- (4) Pelayanan Mal Pelayanan Publik meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah serta pelayanan badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik daerah dan/atau swasta.

BAB VII

PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 27

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat meliputi :

- a. persyaratan;
- b. prosedur;
- c. waktu penyelesaian;
- d. biaya/tarif;
- e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
- f. kompetensi pelaksana;
- g. perilaku pelaksana;
- h. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- i. sarana dan prasarana.

Bagian Kedua

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 28

- (1) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat wajib dilakukan melalui survei yang dapat dilaksanakan secara periodik dan berkesinambungan setiap 3 (tiga) bulan, atau 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada setiap jenis layanan yang terdapat pada Perangkat Daerah.
- (3) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan teknis survei, antara lain :
 - a. kuesioner dengan tata cara tatap muka;
 - b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
 - c. kuesioner elektronik;
 - d. diskusi kelompok terfokus; dan
 - e. wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.
- (4) Kuesioner elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c diisi melalui aplikasi eskm.bandungkab.go.id.
- (5) Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah setiap 3 (tiga) bulan, 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) Tahun sekali sesuai dengan

pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

- (6) Langkah dan format Survei Kepuasan Masyarakat tercantum dalam lampiran II dan lampiran III dan merupakan Bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketiga

Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 29

- (1) Pembina dan penyelenggara melakukan monitoring dan evaluasi terhadap hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan lingkup tugasnya.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat dievaluasi secara berkala setiap 3 (tiga) bulan, atau 6 (enam) bulan, atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
- (3) Pelaksanaan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka meningkatkan kinerja Pelayanan Publik.
- (4) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan oleh tim evaluasi dan monitoring terhadap unit Pelayanan Publik dengan mempertimbangkan kompleksitas dan kebutuhan Survei Kepuasan Masyarakat.
- (5) Pemerintah daerah dapat meminta bantuan lembaga lain dalam melakukan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat.
- (6) Penyelenggaraan pelayanan dan unit Pelayanan Publik dapat melakukan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk kebutuhan evaluasi internal.

Pasal 30

Pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dikenai sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB VIII

FORUM KONSULTASI PUBLIK

Pasal 31

- (1) Setiap Penyelenggara wajib melakukan Forum Konsultasi Publik sebagai bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan unit Pelayanan Publik dengan ruang lingkup sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
 - b. penyusunan Standar Pelayanan;
 - c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - d. pemberian penghargaan;

- e. Survei Kepuasan Masyarakat; dan
 - f. kebijakan lain terkait Pelayanan Publik.
- (3) Bentuk penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik dapat dilakukan melalui tatap muka dan non tatap muka.
- (4) Forum Konsultasi Publik melalui tatap muka sebagaimana dimaksud pada ayat (3) antara lain :
- a. rapat bersama;
 - b. *focus group discussion*; dan
 - c. *public hearing*.
- (5) Forum Konsultasi Publik melalui non tatap muka sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan pendukung dari kegiatan tatap muka, dapat dilakukan melalui media komunikasi radio, *talkshow* televisi, media sosial, aplikasi *online*, survei dan kanal pengaduan.
- (6) Teknis penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku.

Pasal 32

Pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (1) dikenai sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB IX

PENGAWASAN

Pasal 33

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh tim atau pejabat yang berwenang yang ada di dalam lingkungan Penyelenggara meliputi:
- a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui:
- a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. pengawasan oleh kementerian dan lembaga pemerintah nonkementerian sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

BAB X

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 34

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik, wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik.

- (2) Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara Pelayanan Publik wajib :
 - a. menyediakan sarana dan prasarana penunjang kelancaran pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik;
 - b. menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik; dan
 - c. menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik.
- (3) Sarana dan prasarana penunjang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a harus tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.
- (4) Sarana Pengaduan melalui media elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) antara lain :
 - a. *SP4N-LAPOR* (Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat *Online* Rakyat);
 - b. *SMS gateway* dan telpon;
 - c. *website*; dan
 - d. media sosial;
- (5) Sarana pengaduan melalui media non elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) antara lain:
 - a. kotak pengaduan; dan
 - b. ruang pengaduan;
- (6) Mekanisme pengelolaan pengaduan secara teknis diatur dengan Peraturan Bupati tersendiri.

Pasal 35

Pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1) sampai dengan ayat (3) dikenai sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB XI

PROPORSI AKSES MASYARAKAT DALAM PELAYANAN BERJENJANG

Pelayanan Berjenjang

Pasal 36

Penyelenggara dapat menyediakan Pelayanan Berjenjang untuk jenis pelayanan jasa publik berdasarkan kelas pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 37

- (1) Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud dalam pasal 36 dilaksanakan dalam bentuk penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Pelaksanaan Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memperhatikan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.
- (3) Penyelenggara yang akan menerapkan Pelayanan Berjenjang wajib melakukan kajian secara seksama untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat yang akan menggunakan Pelayanan Berjenjang.
- (4) Penyelenggaraan Pelayanan Berjenjang wajib mempertimbangkan:
 - a. kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki, baik dari segi jumlah maupun kualitas atau kompetensi;
 - b. ketersediaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas penunjang;
 - c. kesiapan biaya atau anggaran pendukung; dan
 - d. kemampuan menata dan mengelola untuk mengamankan prinsip keadilan, proporsionalitas dan tidak diskriminatif.

Pasal 38

- (1) Proporsi akses dalam penyediaan kelas Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud Pasal 37 ayat (3) ditetapkan berdasarkan persentase.
- (2) Persentase penyediaan kelas Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan paling banyak 25% (dua puluh lima perseratus) dari seluruh kapasitas pelayanan yang tersedia.
- (3) Persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak mengurangi kapasitas yang seharusnya disediakan untuk kepentingan umum.
- (4) Penetapan persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan:
 - a. hasil kajian; dan
 - b. kesepakatan dengan masyarakat pada saat pembahasan Standar Pelayanan.

Pasal 39

Kategori kelompok masyarakat yang menggunakan Pelayanan Berjenjang didasarkan pada:

- a. tingkat kemampuan ekonomi;
- b. kebutuhan; dan
- c. keanggotaan dalam suatu komunitas

BAB XII

PENGHARGAAN

Pasal 40

- (1) Bupati dapat memberikan penghargaan kepada penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan hasil penilaian Pelayanan Publik yang dilakukan secara periodik.

- (2) Penilaian pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan variabel :
 - a. kebijakan pelayanan;
 - b. profesionalisme sumber daya manusia;
 - c. fasilitas pelayanan;
 - d. sistem informasi Pelayanan Publik;
 - e. konsultasi dan pengaduan; dan
 - f. inovasi Pelayanan Publik;
- (3) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan berupa:
 - a. uang pembinaan dan/atau insentif lainnya;
 - b. piagam dan/atau piala.
- (4) Mekanisme dan metode penilaian disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

BAB XIII PEMBIAYAAN

Pasal 41

Pembiayaan yang diperlukan untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik dibebankan kepada anggaran setiap Perangkat Daerah dan/atau sumber pembiayaan lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XIV EVALUASI DAN MONITORING

Pasal 42

- (1) Bupati dapat membentuk tim untuk melaksanakan evaluasi dan monitoring terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (2) Tim Evaluasi dan Monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan tugas :
 - a. penilaian terhadap seluruh kegiatan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. melaksanakan penyusunan indeks kepuasan masyarakat secara swakelola.
 - c. memfasilitasi kegiatan partisipasi masyarakat dalam rangka peningkatan Pelayanan Publik.
 - d. memberikan rekomendasi mengenai unit pelayanan yang berhak mendapatkan penghargaan kepada Bupati berdasarkan hasil penilaian tim dan diikutsertakan pada penilaian Pelayanan Publik ditingkat Provinsi dan tingkat Nasional.
 - e. memberikan rekomendasi kepada Bupati mengenai penerapan sistem standar manajemen mutu dalam penyelenggaraan suatu jenis pelayanan.
- (3) Tim evaluasi dan monitoring sekurang kurangnya terdiri dari Pembina, pengarah, ketua, sekretaris dan anggota.

- (4) Dalam melaksanakan tugasnya tim evaluasi dan monitoring dapat dibantu oleh tenaga ahli.
- (5) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1), melaporkan pelaksanaan kegiatan kepada Bupati selaku pembina.

BAB XV
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 43

Pelayanan Publik yang penyelenggaraannya diatur secara khusus, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Bupati ini.

BAB XVI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 44

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2013 Nomor 41) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 45

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Soreang
pada tanggal 25 Agustus 2020

BUPATI BANDUNG,

ttd

DADANG M. NASER

Diundangkan di Soreang
pada tanggal 25 Agustus 2020

Pj. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BANDUNG

ttd

A. TISNA UMARAN

BERITA DAERAH KABUPATEN BANDUNG TAHUN 2020 NOMOR 110

LAMPIRAN I PERATURAN BUPATI BANDUNG
NOMOR TAHUN 2020
TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BANDUNG.

A. MAKLUMAT PELAYANAN

(KOP SURAT)

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Bandung,

(KEPALA PERANGKAT DAERAH)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

B. BENTUK KEPUTUSAN BUPATI BANDUNG TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN

(KOP SURAT)
KEPUTUSAN KEPALA PERANGKAT DAERAH
NOMOR :
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DINAS/BADAN/KANTOR/KECAMATAN/KELURAHAN.....
KABUPATEN BANDUNG
KEPALA PERANGKAT DAERAH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan amanat Peraturan Bupati Bandung Nomor .. Tahun .. tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung, untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, perlu menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas/ Badan/ Kantor/ Kecamatan/ KelurahanKabupaten Bandung, dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah;
- Mengingat : : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950) sebagaimana telah di ubah 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 Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
2. Undang - Undang Nomor ... Tahun ..., tentang Pemerintahan Daerah ;
3. Undang - Undang Nomor ... Tahun ... tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun ... Nomor ... , Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor ...);
5. Peraturan Pemerintah Nomor ... Tahun ... , tentang Pelaksanaan Undang - Undang tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun ... Nomor ... , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor ...);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor ... Tahun ... tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung.....(disesuaikan dengan Kelembagaan PD);

9. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung.....(yang terkait dengan teknis Penyelenggaraan Pelayanan di PD yang bersangkutan);
10. Peraturan Bupati Bandung Nomor .. Tahun .. tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung;
11. Peraturan Bupati Bandung Nomor.. Tahun tentang (diisi dengan Peraturan Bupati Bandung tentang Rincian tugas, Fungsi dan Tata Kerja PD yang bersangkutan);
12. Peraturan Bupati Bandung Nomor ..Tahun tentang (diisi dengan Peraturan Bupati Bandung yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan di PD bersangkutan);
Peraturan Bupati Nomor ... Tahun ... tentang Tata Naskah Dinas (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun... Nomor...);
13. Peraturan Bupati Bandung Nomor .. Tahun .. tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas/Badan/Kantor/Kecamatan/Kelurahan..... Kabupaten Bandung sebagaimana tersebut dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas/Badan/Kantor/Kecamatan/Kelurahan..... Kabupaten Bandung merupakan implementasi dari tugas pelayanan langsung/tidak langsung (*pilih salah satu*) yang diselenggarakan oleh Dinas/Badan/Kantor/Kecamatan/Kelurahansesuai potensi daerah
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dalam lampiran Keputusan ini, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas/Badan/Kantor/Kecamatan/Kelurahan.....
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Soreang
pada tanggal

(KEPALA PERANGKAT DAERAH)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA PERANGKAT DAERAH

NOMOR :

TANGGAL :

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS/
BADAN/ KANTOR/ KECAMATAN/
KELURAHAN..... KABUPATEN BANDUNG.

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

B. STANDAR PELAYANAN

1.	Jenis Pelayanan	:diisi nama jenis pelayanan
2.	Dasar Hukum	:diisi hasil identifikasi
3.	Persyaratan	:diisi hasil identifikasi
4.	Prosedur	:diisi hasil identifikasi
5.	Waktu Pelayanan	:diisi hasil identifikasi
6.	Biatya/Tarif	:diisi hasil identifikasi
7.	Produk	:diisi hasil identifikasi
8.	Pengelolaan Pengaduan	:diisi hasil identifikasi
9.	*		

*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

(KEPALA PERANGKAT DAERAH)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

BUPATI BANDUNG,

ttd

DADANG M. NASER

LAMPIRAN II PERATURAN BUPATI BANDUNG
NOMOR TAHUN 2020
TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BANDUNG.

LANGKAH PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BAB I

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana survei

- a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- b. Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

2. Tahapan survey

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (e-survei);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

a) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:

- 1) Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 2) Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
- 3) Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
- 4) Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
- 5) Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2. Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

3. Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (executive summary).

BAB II

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:

- a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak- banyaknya 5 orang.
- 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.
- b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.
2. Penyiapan Bahan Survei
- a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir (**Lampiran III**) pada lampiran ini.
 - b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

 - 1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
 - 2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.
 - 3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.
 - c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

 - 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
 - 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;

- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- i. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- ii. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- iii. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- iv. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1 Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan (Lampiran III)** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

2 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- a) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya;
- b) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.
- c) Pelaksanaan Pengumpulan Data

1) Pengumpulan data

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

2) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

- i. Dilakukan sendiri oleh responden sebagai 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.

- ii. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena ikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.
 - Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.
 - Contoh format publikasi dapat dilihat pada **lampiran iii peraturan ini.**

BAB III

LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana pada BAB II, dilakukan sebagai berikut:

A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang =	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	=	N
------------------------------------	---	---	---	---	---

N = Bobot Nilai perunsur

Contoh : Jika Unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur :

Bobot nilai rata-rata tertimbang =	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	=	0.11
------------------------------------	---	---	---------------	---	------

	Jumlah Unsur	9		
--	--------------	---	--	--

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

SKM =	Total dari nilai persepsi perunsur	x	Nilai Penimbang
	Total unsur yang terisi		

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5323-4,00	88,31-100,00	a	Sangat Baik

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survey dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu :

1. Pengolahan dengan komputer

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

2. Pengolahan Manual

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur

pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

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 penerima layanan.

C. 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 setiap 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 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana table berikut :

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6.	Kompetensi Pelaksana	F
7.	Perilaku Pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

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

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

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

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y

b) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)

c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal.

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

- a) Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b) Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
- c) Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
- d) Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja

BAB IV

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. 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.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
3. Pengujian Kualitas DataData 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.
4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install 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, antara lain:
 - a. Operating Sistem (OS) DOS, atau
 - b. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW),
 - c. SPSS. Dan lain-lainnya.
5. 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.
6. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei 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 masyarakat. Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri

7. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB V

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif.

Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU										PENANGGUNGJAWAB		

BAB VI
PENUTUP

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

BUPATI BANDUNG,

ttd

DADANG M. NASER

LAMPIRAN III PERATURAN BUPATI BANDUNG
 NOMOR TAHUN 2020
 TENTANG
 PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
 PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
 KABUPATEN BANDUNG.

A. FORMAT KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA BADAN/ DINAS/ KECAMATAN/ UPT/ PUSKESMAS.....KABUPATEN BANDUNG

TANGGAL SURVEI	:		JAM SURVEI	:	<input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00*
					<input type="checkbox"/> 13.00 – 16.00*

PROFIL

JENIS KELAMIN	:	<input type="checkbox"/> L	<input type="checkbox"/> P						
PENDIDIKAN	:	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> S1	<input type="checkbox"/> S2	<input type="checkbox"/> S3		
PEKERJAAN	:	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> SWASTA	<input type="checkbox"/> SWASTA	<input type="checkbox"/> WIRUSAHA		
		<input type="checkbox"/> LAINNYA (SEBUTKAN)						
JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	:(MISAL : KTP, AKTA, SERTIFIKAT, DLL)							

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4

	P *)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik.	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai	4

SARAN DAN MASUKAN:

.....

.....

B. TABEL SAMPEL MORGAN DAN KREJCIE

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut :

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	230	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BUPATI BANDUNG,

ttd

DADANG M. NASER