

BERITA DAERAH
KABUPATEN BANDUNG



NOMOR 41 TAHUN 2013

PERATURAN BUPATI BANDUNG

NOMOR 41 TAHUN 2013

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANDUNG ,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang berkualitas secara transparan dan akuntabel;
- b. bahwa sebagai upaya untuk menjamin penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan secara optimal, perlu disusun Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati;
- 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 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
7. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor);
3. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/ Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 694);
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 42/permentan/KP.450/7/2012 tentang pedoman penilaian dan pemberian penghargaan abdi bhaktitani bagi unit kerja pelayanan publik berprestasi di bidang pertanian;
15. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 17 Tahun 2007 tentang Urusan Pemerintah Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2007 Nomor 17);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 19 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2007 Nomor 19);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 22 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan di Wilayah Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2007 Nomor 22);
18. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 20 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Tahun 2007 Nomor 20) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 23 Tahun 2012 tentang Perubahan ketiga atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 20 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2012 Nomor 23);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Tahun 2007 Nomor 21) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 11 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2013 Nomor 11);
20. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 5 Tahun 2008 tentang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2008 Nomor 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 25 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 5 Tahun 2008 tentang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2009 Nomor 25);

21. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 6 Tahun 2011 tentang Penataan Organisasi dan Kelembagaan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Majalaya Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2011 Nomor 6);
22. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 24 Tahun 2012 tentang Pembentukan Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2012 Nomor 24);
23. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2013 tentang Partisipasi dan Keterbukaan Informasi Publik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2013 Nomor 12)
24. Peraturan Bupati Bandung Nomor 4 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2008 Nomor 4);
25. Peraturan Bupati Bandung Nomor 5 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2008 Nomor 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Bandung Nomor 28 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Bandung Nomor 5 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2012 Nomor 28) ;
26. Peraturan Bupati Bandung Nomor 6 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2008 Nomor 6) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Bandung Nomor 30 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Bandung Nomor 6 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2012 Nomor 30);
27. Peraturan Bupati Bandung Nomor 7 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Wilayah Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2008 Nomor 7);
28. Peraturan Bupati Bandung Nomor 50 Tahun 2011 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2011 Nomor 50);

29. Peraturan Bupati Bandung Nomor 29 Tahun 2012 tentang Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2012 Nomor 29);
30. Peraturan Bupati Bandung Nomor 46 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2012 Nomor 46);

MEMUTUSKAN:

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu

Pengertian

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. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung.
5. Pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelayanan 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 Pemerintah Daerah.
6. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sisten pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan menguraikan biaya;
7. 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;
8. Penyelenggara pelayanan yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah SKPD yang dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Bandung.

9. Pelaksana pelayanan yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di SKPD Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan.
10. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.
13. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
14. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
15. Janji pelayanan adalah komitmen tertulis penyelenggara dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.
16. 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.
17. Tim Evaluasi dan Monitoring adalah tim yang dibentuk oleh Bupati untuk melakukan penilaian kinerja terhadap SKPD dalam melakukan pelayanan publik.
18. Kepastian hukum adalah keamanan proses dan produk pelayanan publik.
19. Kesamaan hak adalah tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan ras, suku, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
20. Keseimbangan hak dan kewajiban adalah penyelenggara dan penerima pelayanan publik harus memenuhi kewajiban masing-masing pihak.
21. Keprofesionalan adalah kemampuan dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan kualifikasi dan kompetensi yang dipersyaratkan untuk keberhasilan melakukan pekerjaan tersebut.
22. Partisipatif adalah mendorong peran serta penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

23. Keterbukaan adalah transparansi, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
24. Akuntabilitas adalah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
25. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan adalah kenyamanan lingkungan pelayanan, harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain, juga dapat disediakan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
26. Ketepatan waktu adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
27. Kemudahan akses adalah tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
28. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan pelayanan sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.
29. Kepastian jadwal pelayanan adalah kesesuaian antara pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
30. Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
31. Kejelasan petugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
32. Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
33. Tanggung jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
34. Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
35. Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh Penyelenggara.
36. Keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
37. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

38. Kenyamanan lingkungan adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
39. Keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan Penyelenggara ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan pelaksanaan pelayanan.
40. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya.
41. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara.
42. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, selanjutnya disebut APBD, adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan daerah yang ditetapkan dengan peraturan daerah.
43. Kepuasan pelanggan adalah meliputi perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan.
44. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN DAN AZAS

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Bupati tentang Pelayanan Publik adalah

- a. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- b. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan berazaskan:

- a. kepastian hukum;
- b. kesamaan hak;
- c. keseimbangan hak dan kewajiban;
- d. keprofesionalan;
- e. partisipatif;
- f. keterbukaan;
- g. akuntabilitas;
- h. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- i. ketepatan waktu; dan
- j. kemudahan akses.

BAB III

PEMBINA PENANGUNG JAWAB DAN PENYELENGGARA

Bagian Kesatu

Pembina

Pasal 5

- (1) Pembina pelayanan publik di lingkungan Kabupaten Bandung adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penyelenggara pelayanan.

Bagian Kedua

Penanggung jawab

Pasal 6

- (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. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar minimal pelayanan pada setiap SKPD;

- b. melaporkan kepada pembina mengenai pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh SKPD pelayanan.

Bagian Ketiga
Penyelenggara
Pasal 7

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan tujuan pembentukannya.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal; dan
 - e. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

BAB IV
RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK
Pasal 8

Ruang Lingkup Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung. meliputi:

- f. pelayanan barang yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
- g. pelayanan jasa menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- h. pelayanan administratif yang menghasilkan pelayanan dalam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

BAB V
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN
Pasal 9

- (1) Penyelenggara pelayanan berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan pelayanan bersama-sama dengan masyarakat;
- (2) Penyusunan Standar Pelayanan dilakukan dengan melibatkan perwakilan masyarakat;
- (3) Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. Dasar hukum;
 - b. Persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme, dan prosedur yang dibakukan bagi penyelenggara dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
 - d. jangka waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
 - 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 Pelaksanaan.
- (4) Tata cara penyusunan Standar Pelayanan, antara lain:
 - a. Pembentukan Tim Standar Pelayanan oleh penyelenggara pelayanan dengan keanggotaan terdiri dari Kepala SKPD, Pejabat yang membidangi kesekretariatan SKPD dan Pelaksana/petugas pelayanan;
 - b. Identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan yang meliputi komponen-komponen:
 1. Tugas, fungsi, kewenangan dan dasar hukum kelembagaan;
 2. Jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat dan pihak terkait;
 3. Mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu;
 4. Sarana prasarana dan anggaran;
 5. Jumlah dan kompetensi SDM;

6. Pengawasan internal;
 7. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 8. Sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan;
 9. Aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen standar pelayanan
- c. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan berdasarkan hasil identifikasi. Selanjutnya rancangan standar pelayanan yang telah disusun dibahas bersama-sama dengan perwakilan masyarakat pengguna layanan;
 - d. Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas selanjutnya ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dengan Keputusan Kepala SKPD atas nama Bupati Bandung;
 - e. Standar pelayanan yang telah ditetapkan wajib dipublikasikan kepada masyarakat Selama 5 (lima) hari sejak ditetapkan untuk mendapatkan tanggapan dari masyarakat;
- (5) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak penetapan Standar Pelayanan.
- (6) Bentuk dan susunan Standar Pelayanan serta maklumat Pelayanan, tercantum dalam Lampiran I Peraturan Bupati ini

BAB VI

SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Pasal 10

- (1) Pemerintah Kabupaten Bandung menyelenggarakan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan tujuan:
- a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
 - b. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
 - c. Memperpendek proses pelayanan;
 - d. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau: dan
 - e. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan
- (2) Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan dengan Prinsip:
- a. Keterpaduan;
 - b. Ekonomis;
 - c. Koordinasi;
 - d. Pendelegasian atau pelimpahan wewenang;

- e. Akuntabilitas; dan
 - f. Aksesibilitas.
- (3) Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari Bupati yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati, meliputi:
- a. Penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan yang menerbitkan produk pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. Penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan Standar Pelayanan;
 - c. Pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
 - d. Pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. Penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - f. Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.
- (4) Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat diselenggarakan di tingkat Kecamatan sesuai ketentuan peraturan perundangan-undangan;

BAB VII

PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Fasilitas Pelayanan

Pasal 11

- (1) Fasilitas pelayanan merupakan sarana dan prasarana untuk mendukung program penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara dan/atau pelaksana berkewajiban mengelola sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana dan prasarana pelayanan.
- (3) Sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya terdiri dari:
 - a. Gedung;
 - b. sistem informasi pelayanan;
 - c. ruang tunggu pelayanan;

- d. loket pelayanan;
 - e. fasilitas telekomunikasi;
 - f. peralatan dan perlengkapan kantor; dan
 - g. media informasi dan sarana pengelolaan pengaduan.
- (4) Sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus memperhatikan standar yang diatur dalam Peraturan Perundang-Undangan.
- (5) Pengaturan sistem informasi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b diatur lebih lanjut oleh masing-masing penyelenggara pelayanan.

Bagian Kedua

Perilaku pelaksana pelayanan

Pasal 12

Pelaksana pelayanan harus berperilaku:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas, integritas institusi penyelenggara;
- f. profesional;
- g. tidak mempersulit;
- h. simpatik dalam memberikan pelayanan yang dapat menyenangkan dan memuaskan masyarakat;
- i. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau wewenang yang dimilikinya;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan.

Bagian Ketiga
Persyaratan Pelayanan

Pasal 13

- (1) Untuk memperoleh pelayanan publik, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan/atau administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus benar-benar sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan dan tidak bersifat duplikasi.

Pasal 14

Persyaratan pelayanan harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan pelayanan.

Bagian Keempat
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 15

- (1) penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (2) penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Bagian Kelima
Prosedur Pelayanan
Pasal 16

- (1) Prosedur pelayanan digambarkan dalam bentuk bagan alir (*flow chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.
- (2) Bagan alir (*flow chart*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1), 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.
- (3) Bagan alir (*flow chart*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diletakkan pada tempat yang mudah dilihat oleh penerima pelayanan.
- (4) Model dan ukuran bagan alir sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disesuaikan dengan:
 - a. kebutuhan unit kerja masing-masing;
 - b. luas ruangan, dan
 - c. kondisi ruangan.

Bagian Keenam
Jangka Waktu Pelayanan
Pasal 17

- (1) Penyelenggara harus menetapkan jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan.
- (2) Jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap.

Pasal 18

Kepastian dan jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan ruangan pelayanan.

Bagian Ketujuh

Pembiayaan

Pasal 19

Biaya yang ditimbulkan dalam pelaksanaan pelayanan publik dianggarkan oleh masing-masing SKPD yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau sumber lain yang sah.

Bagian Kedelapan

Produk Pelayanan

Pasal 20

Produk pelayanan harus diterima penerima pelayanan dengan benar, tepat, dan sah.

Bagian Kesembilan

Hubungan Antar penyelenggara

Pasal 21

- (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 peraturan perundang-undangan.

BAB VIII

PENYELENGGARAAN SURVEY IKM

Bagian Kesatu

Unsur IKM

Pasal 22

Unsur IKM dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur *relevan, valid, reliabel*, yang meliputi :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan yang tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Bagian Kedua

Pelaksanaan Survey IKM

Pasal 23

- (1) Penyusunan IKM 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) Penyusunan IKM dapat juga dilaksanakan dengan metode partisipasi masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (3) Hasil penyusunan IKM dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Bandung setiap 3 (tiga) bulan, 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali sesuai dengan pelaksanaan IKM.
- (4) Langkah-langkah pelaksanaan Survey IKM dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah sebagaimana tercantum dalam lampiran II Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketiga

Monitoring dan Evaluasi IKM

Pasal 24

- (1) Pembina dan penyelenggara pelayanan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap hasil penyusunan IKM sesuai dengan lingkup tugasnya.
- (2) IKM dievaluasi secara berkala setiap 3 (tiga) bulan, atau 6 (enam) bulan, atau paling sedikit 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 IKM.
- (5) Pemerintah daerah dapat meminta bantuan lembaga lain dalam melakukan evaluasi IKM.
- (6) Penyelenggaraan Pelayanan dan Unit Pelayanan Publik dapat melakukan penyusunan IKM untuk kebutuhan evaluasi internal.

BAB IX

PENGAWASAN DAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengawasan

Pasal 25

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal adalah pengawasan yang dilakukan oleh tim atau pejabat berwenang yang ada di dalam lingkungan unit organisasi yang bersangkutan melalui
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- (3) Pengawasan eksternal adalah pengawasan yang dilakukan oleh pejabat yang ditunjuk, tim independen atau tim yang dibentuk berdasarkan ketentuan perundang-undangan di luar lingkungan unit organisasi yang bersangkutan.

Bagian Kedua

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 26

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan melalui Surat Perintah Penyelenggara Pelayanan.
- (2) Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. sentral/pusat pengaduan;
 - b. penyelesaian pengaduan.
- (3) Sentral pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal (2) huruf a, terdiri atas:
- a. media informasi dan pelayanan pengaduan; dan
 - b. petugas pengaduan.

Pasal 27

- (1) Setiap penyelenggara membentuk *call center*/pusat layanan di masing-masing unit untuk menerima pengaduan.
- (2) Setiap unit pelayanan menyediakan loket pengaduan, kotak pengaduan, nomor telepon dan *e-mail* khusus untuk layanan pengaduan.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- (4) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (5) Penyelenggara pelayanan publik wajib menjaga kerahasiaan materi pemeriksaan.
- (6) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan sesuai dengan urgensi permasalahan sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (7) Penyelenggara pelayanan berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

BAB X

PROPORSI AKSES MASYARAKAT DALAM PELAYANAN BERJENJANG

Bagian Kesatu

Pelayanan Berjenjang

Pasal 28

Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang untuk jenis pelayanan jasa publik berdasarkan kelas pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

Pasal 29

- (1) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 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 30

- (1) Proporsi akses dalam penyediaan kelas pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud Pasal 29 ditetapkan berdasarkan persentase
- (2) Persentase penyediaan kelas pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan paling banyak 25% (dua puluh lima persen) 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 31

Kategori kelompok masyarakat yang menggunakan Pelayanan Berjenjang didasarkan pada:

- a. Tingkat kemampuan ekonomi;
- b. Kebutuhan;
- c. Keanggotaan dalam suatu komunitas

BAB XI PELAYANAN KHUSUS

Pasal 32

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kaum difabel dan lanjut usia 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.

BAB XII PENGIKUTSERTAAN MASYARAKAT DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 33

Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel

Pasal 34

Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 33 meliputi:

- a. Penyusunan kebijakan pelayanan publik;
- b. Penyusunan standar pelayanan;
- c. Pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan public;
- d. Pemberian penghargaan

Pasal 35

Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 34 mengacu pada prinsip sebagai berikut:

- a. Terkait langsung dengan masyarakat pengguna pelayanan;
- b. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
- c. Mengedepankan musyawarah, mufakat dan keberagaman masyarakat.

BAB XIII

PENGHARGAAN

Pasal 36

- (1) Bupati memberikan penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan secara periodik;
- (2) Pelaksanaan penilaian pelayanan berdasarkan indikator-indikator:
 - a. Visi, Misi dan Motto Pelayanan;
 - b. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
 - c. Sistem dan Prosedur pelayanan;
 - d. Sarana dan Prasarana Pelayanan;
 - e. Sumber Daya Manusia Pelayanan;
 - f. Penanganan pengaduan;
 - g. Indeks Kepuasan Masyarakat;
 - h. Sistem Informasi Pelayanan Publik;
 - i. Produktivitas dalam pencapaian target Pelayanan.
- (3) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan berupa:
 - a. uang pembinaan dan/atau insentif lainnya;
 - b. piagam dan/atau piala.

BAB XIV

TIM EVALUASI DAN MONITORING

Pasal 37

- (1) Dalam rangka evaluasi dan monitoring penyelenggaraan pelayanan publik Bupati membentuk tim evaluasi dan monitoring untuk penyelenggaraan pelayanan publik.

- (2) Tim Evaluasi dan Monitoring melaksanakan tugas :
- a. penilaian terhadap seluruh kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.
 - b. melaksanakan penyusunan IKM 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) Unsur Tim Evaluasi dan Monitoring terdiri atas:
- a. Pengarah : Sekretaris Daerah
 - b. Ketua : Asisten Administrasi
 - c. Sekretaris : Kepala Bagian Organisasi
 - d. Unsur Anggota : para pejabat pada SKPD terkait
 - e. Unsur Sekretariat
- (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.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai tim Monitoring dan Evaluasi ditetapkan dengan Keputusan Bupati Bandung

BAB XV

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 38

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

BAB XVI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 39

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Bupati ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 40

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 18 September 2013

BUPATI BANDUNG

ttd

DADANG M. NASER

Diundangkan di Soreang
pada tanggal 18 September 2013

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BANDUNG

ttd

SOFIAN NATAPRAWIRA

BERITA DAERAH KABUPATEN BANDUNG
TAHUN 2013 NOMOR 41

LAMPIRAN I PERATURAN BUPATI BANDUNG

TANGGAL : 41 TAHUN 2013

NOMOR : 18 SEPTEMBER 2013

TENTANG : PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BANDUNG

A. KOMPONEN-KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

1. Dasar Hukum

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Perumusan materi komponen dasar hukum dibuat dengan mengacu pada hasil identifikasi, analisis dan pertimbangan yang ada. Di samping itu perlu memperhatikan apabila terdapat perkembangan kebijakan atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang baru, yang dijadikan dasar hukum dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan, termasuk dasar hukum dari jenis atau produk pelayanan yang dihasilkan, dasar hukum pemungutan biaya pelayanan.

2. Persyaratan

Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan (harus dipenuhi/dilakukan) dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Perumusan persyaratan pelayanan perlu dibantu dengan mengidentifikasi melalui cara melihat dasar hukum atau kebijakan/ketentuan dari tiap aktivitas jenis pelayanan, sehingga kemudian dalam proses pelayanan dapat ditentukan keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

Dalam merumuskan persyaratan, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi, dan akuntabilitas, artinya persyaratan harus mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya.

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan. Analisis proses dan prosedur ini harus dilakukan terhadap setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan di unit pelayanan tersebut.

Untuk menunjang kepastian dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme/tatakerja dan prosedur, harus didukung dengan ketentuan SOP (*Standard Operating Procedures*).

Dalam merumuskan komponen mekanisme dan prosedur, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, dan akuntabilitas, artinya langkah pelaksanaannya harus mudah dijalankan, tahapan/hierarkinya dipadatkan, diupayakan tidak banyak simpul/meja, dan dapat dipertanggungjawabkan kebenaran maupun kepastiannya. Untuk memberikan kejelasan alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut, agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (*flowchart*).

4. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk menyusun komponen waktu, langkah pertama perlu menghitung dan menganalisis waktu yang digunakan dalam melayani setiap jenis pelayanan. Caranya dengan menghitung waktu riil yang digunakan (bukan memprediksi) pada setiap tahap pekerjaan layanan, kemudian keseluruhan proses tahapan dalam prosedur tersebut dijumlahkan.

Dalam melakukan analisis waktu harus memperhatikan dan dilakukan sejalan dengan rumusan komponen mekanisme, prosedur ataupun persyaratan yang dilalui dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Selanjutnya perlu mempertimbangkan adanya kemampuan internal diantaranya: sarana, peralatan, fasilitas, dan teknologi yang digunakan, beban atau volume pekerjaan rata-rata, dukungan tenaga kerja baik dari aspek kuantitas maupun aspek kualitas yakni dan tingkat kompetensinya atau keterampilan kerjanya, kedisiplinan, tanggungjawab serta pengalaman dalam pemberian pelayanan selama ini, dan harapan masyarakat.

Bila perlu dapat dilakukan uji coba secara parsial bersamaan dengan uji coba komponen prosedur, sehingga kemudian dapat ditentukan waktu yang ideal. Dengan mengetahui analisis waktu yang dibutuhkan untuk setiap aktivitas pada setiap simpul yang dilakukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan, maka akan dapat ditentukan jumlah waktu yang diperlukan untuk melayani satu jenis pelayanan, sejak awal pemohon/masyarakat memasukkan permohonan kepada petugas pelayanan sampai dengan proses pelayanan selesai dilakukan.

5. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses perumusan komponen biaya/tarif, langkah pertama perlu memperhatikan apabila biaya pelayanan tersebut sudah diatur dalam ketentuan (Perda mengenai retribusi/pungutan daerah) atas jenis pelayanan tersebut, maka ketentuan biaya tersebut tetap berlaku.

Untuk selanjutnya dapat merumuskan analisis dan perhitungan biaya/tarif pelayanan sebagai bahan untuk usulan perubahan penetapan biaya lebih lanjut apabila dipandang perlu untuk disesuaikan dengan perkembangan yang ada. Dalam merumuskan biaya/ tarif pelayanan perlu mempertimbangkan, diantaranya kondisi sosial, daya beli masyarakat, perkembangan harga yang terjadi, dan biaya operasional dalam proses produksi pelayanan.

6. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/ masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Dalam menyusun komponen produk pelayanan, menyebutkan berupa apa saja wujud atau bentuk yang dihasilkan dan diberikan kepada masyarakat, selanjutnya menyebutkan bagaimana standar kualitas, ukuran, atau spesifikasi dari produk layanan yang diberikan, misalnya: produk berupa dokumen/ sertifikat dengan kertas A4, 80 gram, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

Produk pelayanan harus dapat dijamin kualitasnya, yang meliputi:

- a. kepastian hukum, diproses sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku;
- b. keamanan, layanan barang/jasa/administrasi yang diberikan tanpa ada kesalahan pembuatan data, salah tulis;
- c. keselamatan, layanan barang/jasa/administrasi yang diberikan bagi penggunaannya dijamin bahan/materialnya baik dan tidak rusak.

Rumusan yang dituangkan dalam standar pelayanan ialah pernyataan bahwa produk pelayanan telah memenuhi standar kualitas yang ditentukan oleh penyelenggara.

7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Sarana pelayanan dapat berbentuk berbagai fasilitas, peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi, menyediakan, atau memberikan pelayanan, antara lain: meja, kursi, *filling cabinet*, almari, brankas, rak buku, mesin ketik, mesin hitung, alat tulis kantor, formulir, papan tulis, fasilitas pengolahan data, penyimpan data (*database*), peralatan kontrol/ monitoring, komputer, fasilitas telekomunikasi: pesawat telepon, faximile, kendaraan dan lainnya.

Sedangkan prasarana dapat berupa berbagai fasilitas atau peralatan yang mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal, antara lain: berupa instalasi listrik, telpon, air, ruang kerja, ruang rapat/ pertemuan, ruang penyimpanan arsip / dokumentasi, ruang sistem kontrol, laboratorium, gudang, ruang tunggu tamu, ruang/halaman parkir dan lain-lainnya yang digunakan langsung atau menunjang dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Untuk menyusun kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan, perlu mengidentifikasi dan membuat analisis kebutuhannya, dengan memperhatikan karakteristik aktivitas pada setiap jenis layanan, yang disinkronkan dengan sifat atau model sistem mekanisme, prosedur serta kebutuhan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

8. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Perlu dilakukan analisis yang cermat terhadap kebutuhan kompetensi pelaksana - pegawai/pejabat yang ada untuk diatur penempatannya pada tugas yang sesuai dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk mengantisipasi tuntutan kualitas pelayanan yang terus berkembang, penyelenggara perlu memberikan kesempatan kepada pelaksana pejabat/pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan mengikuti pendidikan/pelatihan sesuai keahlian/keterampilan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan.

9. Pengawasan Internal

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pengawasan ini perlu dilakukan secara terus menerus, untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan/ penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

Pelaksanaan pengawasan dapat dilakukan, baik oleh atasan langsung dan/atau oleh pejabat/petugas pada UPP yang ditunjuk melaksanakan pengawasan secara fungsional, maupun oleh aparat pengawasan fungsional. Pejabat/ petugas yang bertanggung jawab dalam pengawasan tersebut perlu ditetapkan dan dicantumkan dalam standar pelayanan

10. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Merupakan mekanisme pengelolaan pengaduan, masukan berupa kritikan, saran/usulan dari masyarakat sebagai reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan. Masukan masyarakat penting untuk dikelola secara proporsional sebagai bahan untuk koreksi dan upaya perbaikan kebijakan pelayanan ke depan.

Untuk itu penyelenggara harus menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, dan menunjuk petugas untuk mengelola dan menindaklanjuti secara tepat. Perlu dikenali faktor-faktor penyebab timbulnya pengaduan/keluhan masyarakat, antara lain: lemahnya komunikasi, kurang terbukanya informasi, lemahnya sistem pencatatan dan dokumentasi, pelayanan yang kurang memberikan kemudahan bagi kepentingan atau kebutuhan masyarakat, kurang konsisten petugas dalam menjalankan tugas pekerjaan pelayanan dengan penerapan Standar pelayanan, dan lainnya.

Dalam pengelolaan pengaduan perlu disiapkan tatacara penanganan atau SOP-nya, disiapkan sarana pengaduan yang mudah dimanfaatkan masyarakat, seperti: kotak pengaduan, tunjuk petugas atau bentuk unit pengaduan, menyiapkan SMS *Gateway* atau Email, dan perlengkapan lain yang memadai. Nama/judul model atau bentuk dan tatacara pengelolaan pengaduan tersebut dicantumkan pada format standar pelayanan.

11. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya. Menggambarkan berapa besar jumlah petugas/pegawai yang berfungsi sebagai pelaksana dan bertanggung jawab dalam menangani pekerjaan pelayanan sesuai struktur, jabatan, tugas, dan kewenangan yang ditentukan pada instansi/UPP. Jumlah pelaksana terkait dengan informasi komponen kompetensi pelaksana. Dalam standar pelayanan harus dicantumkan jumlah pelaksana tersebut, yang dilengkapi dengan dukungan kualifikasi dan kompetensi yang memadai sesuai bidang tugas dan beban kerja di bidang pelayanan yang bersangkutan.

12. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan Unit Kerja Pelayanan Publik sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan. Untuk menunjukkan dan memberikan jaminan pelayanan tersebut, maka perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan atau ketentuan (aturan main) yang berorientasi untuk melaksanakan standar pelayanan secara konsisten, misal membuat tata tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis standar pelayanan. Cantumkan nama/judul tata tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam format standar pelayanan, dan secara nyata juga harus dilaksanakan.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

Untuk mengimplementasi komitmen tersebut, cara yang sama dengan komponen jaminan pelayanan, yaitu perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan, ketentuan (aturan main) atau tindakan program kegiatan yang berorientasi untuk menjaga keamanan dan keselamatan dalam memproses atau memproduksi/ menyediakan layanan barang/jasa dan administratif sesuai dengan komponen standar pelayanan. Di samping itu perlu mengacu "standar teknis" untuk memberikan jaminan keamanan ataupun keselamatan atas penyelenggaraan pelayanan.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Upaya evaluasi dilakukan oleh penyelenggara harus secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

B. BENTUK KEPUTUSAN BUPATI BANDUNG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

KEPUTUSAN BUPATI BANDUNG

NOMOR :

TENTANG

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

BUPATI BANDUNG,

- Menimbang: a.bahwa dalam rangka melaksanakan amanat Peraturan Bupati Bandung Nomor.....Tahun 2013 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, maka perlu menetapkan Keputusan Bupati Bandung tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas/ Badan/ Kantor/ Kecamatan/ KelurahanKabupaten Bandung dengan Keputusan Bupati;
- 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 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberap kali diubah, terakhir dengan Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2008, tentang Perubahan Kedua atas Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang- Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
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);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 694);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung....(disesuaikan dengan Kelembagaan SKPD);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung....(yang terkait dengan teknis Penyelenggaraan Pelayanan di SKPD yang bersangkutan);
10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 50 Tahun 2011 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 SKPD yang bersangkutan);
12. Peraturan Bupati Bandung Nomor ..Tahun tentang (diisi dengan Peraturan Bupati Bandung yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan di SKPD bersangkutan);
13. Peraturan Bupati Bandung Nomor....Tahun 2013 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/Kelurahan.....
- 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

a.n BUPATI BANDUNG
KEPALA DINAS/ BADAN/ KANTOR/ KECAMATAN/
KELURAHAN.....

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

LAMPIRAN I KEPUTUSAN BUPATI BANDUNG

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 (Sebutkan jenis pelayanan yang akan dibuat SP-nya).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	
2.	Persyaratan Pelayanan	
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	
4.	Jangka waktu penyelesaian	
5.	Biaya/tarif	
6.	Produk pelayanan	
7.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	
8.	Kompetensi Pelaksana	
9.	Pengawasan internal	
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	
11.	Jumlah pelaksana	
12.	Jaminan pelayanan	
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	
15.	*)	

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

a.n BUPATI BANDUNG
 KEPALA DINAS/ BADAN/ KANTOR/
 KECAMATAN/ KELURAHAN.....

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

C. 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,.....

a.n BUPATI BANDUNG
KEPALA DINAS/ BADAN/ KANTOR/
KECAMATAN/ KELURAHAN.....

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

BUPATI BANDUNG,

ttd

DADANG M. NASER

LAMPIRAN II: PERATURAN BUPATI BANDUNG

TANGGAL : 41 TAHUN 2013

NOMOR : 18 SEPTEMBER 2013

TENTANG : PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BANDUNG

I. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan

1. Pelaksana IKM

- a. Pelaksana secara swakelola dilaksanakan oleh Tim Evaluasi dan Monitoring
- b. Apabila dilaksanakan oleh lembaga lain perlu dilakukan melalui perjanjian kerja sama dan dapat dilaksanakan dengan unsur:
 - 1) Badan Pusat Statistik
 - 2) Perguruan Tinggi
 - 3) Lembaga Swada Masyarakat (LSM)
 - 4) Pelaku Usaha atau Konsultan
 - 5) Kombinasi unsur 1 sampai dengan 4.

2. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

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

b. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

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

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bagian Bentuk jawaban

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

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
 - 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
 - 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
 - 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.
3. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data
- a. Jumlah responden,
Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden.
 - b. Lokasi dan waktu pengumpulan data
Lokasi dan waktu pengumpulan data Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan pada:
 - 1) lokasi masing-masing unit pelayanan pada saat sibuk atau
 - 2) lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu pada saat responden ada di rumah.
4. 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.
- B. Pelaksanaan Pengumpulan Data
1. Pengumpulan data
Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
 2. Pengisian kuesioner
Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara dengan mempertimbangkan batas waktu pengumpulan data dan obyektifitas data. Adapun kedua cara tersebut adalah:
 - a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan;
 - b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara.

C. Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur yang terisi}}$$

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

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

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 14 (empatbelas) unsur yang dominan dalam unit pelaynan, dengan catatan jumlah unsur tetap 1.

Tabel : nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

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

2. Perangkat Pengolahan

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

a. Pengolahan dengan komputer

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

b. Pengolahan secara manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14).

2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

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

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan. sebagai bahan analisis obyektivitas.

D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

1. Indeks per unsur pelayanan

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

Contoh :

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

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

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

$$(3,4 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + 2,43 \times 0,071 + (3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 2,462.$$

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

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai dasar = $2,462 \times 25 = 61,55$
 - b. Mutu pelayanan C.
 - c. Kinerja unit pelayanan kurang baik.
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan
 Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.
 3. Transparansi
 Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM, rencana dan tindaklanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

II. KUESIONER PENYUSUNAN IKM

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN
PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

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

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

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

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Bandung,20.....

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN
PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :
 UNIT PELAYANAN:
 ALAMAT :
 TELEPON/FAX :
 (Bandung,20....)

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I

RESPONDEN <i>(Lingkari kode angka jawaban masyarakat/responden)</i>		Diisi oleh petugas
Nomor Responden	
Umur Tahun	
Jenis kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan terakhir	1. SD kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	

IV. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/Data lain	

V. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

*) keterangan: P= nilai pendapat masyarakat diisi oleh petugas

VI. PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT :

Telp/Fax :

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.														
2.														
3.														
Dst.														
147.														
148.														
149.														
150.														
Jml nilai per unsur														
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi														
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071														*)
IKM Unit Pelayanan														**)

Keterangan :

U1 s.d U14 = Unsur Pelayanan

NRR = Nilai Rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

*) = Jml IKM tertimbang

**) = IKM Unit Pelayanan x 25

Bandung,20...

Penanggung Jawab,

(.....)

VII. PETUNJUK PENGISIAN

Formulir Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan cara manual

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

BUPATI BANDUNG,

ttd

DADANG M. NASER