



**PERATURAN BUPATI BANDUNG BARAT
NOMOR 47 TAHUN 2011
TENTANG
PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG BARAT**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANDUNG BARAT,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat 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 meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat perlu diatur Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati;
- Mengingat : 1. 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);
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 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 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Bandung Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4688);
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 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 5038);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 05 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
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 Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 7 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2008 Nomor 7);
15. Peraturan Bupati Bandung Barat nomor 11 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat (Lembaran Daerah Tahun 2010 Nomor 11).

MEMUTUSKAN:

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu

Pengertian

Pasal 1

Dalam peraturan bupati ini yang dimaksud dengan:

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

3. Bupati adalah Bupati Bandung Barat.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung Barat .
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. Penyelenggara pelayanan yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah SKPD yang dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.
7. 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.
8. Unit Pelayanan publik adalah instansi pemerintah termasuk BUMD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Janji pelayanan adalah komitmen tertulis penyelenggara dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.
15. 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 Braille, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
16. Tim Evaluasi dan Monitoring adalah tim yang dibentuk oleh Bupati untuk melakukan penilaian kinerja terhadap SKPD dalam melakukan pelayanan publik.
17. Kepastian hukum adalah keamanan proses dan produk pelayanan publik.
18. Kesamaan hak adalah tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan ras, suku, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
19. Keseimbangan hak dan kewajiban adalah penyelenggara dan penerima pelayanan publik harus memenuhi kewajiban masing-masing pihak.
20. Keprofesionalan adalah kemampuan dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan kualifikasi dan kompetensi yang dipersyaratkan untuk keberhasilan melakukan pekerjaan tersebut.
21. Partisipatif adalah mendorong peran serta penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

22. Keterbukaan adalah transparansi, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
23. Akuntabilitas adalah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
24. 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.
25. Ketepatan waktu adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
26. Kemudahan akses adalah tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
27. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan pelayanan sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.
28. Kepastian jadwal pelayanan adalah kesesuaian antara pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
29. Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
30. Kejelasan petugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
31. Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
32. Tanggung jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
33. Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
34. Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh Penyelenggara.
35. Keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
36. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
37. Kenyamanan lingkungan adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
38. 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.
39. 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.

40. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara.
41. Anggaran Pendapatan dan Belanja Nasional, selanjutnya disebut APBN, adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan yang ditetapkan dengan Undang-undang.
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 aparat penyelenggara pelayanan.

Bagian Kedua

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Pemerintah Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk memberikan kejelasan bagi setiap penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik agar berkualitas serta dapat berjalan dengan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

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 II
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang menjadi urusan pemerintah daerah Kabupaten Bandung Barat dan diselenggarakan oleh Unit Pelayanan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, terdiri dari atas:

- a. pelayanan barang yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
- b. pelayanan jasa menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- c. pelayanan administratif yang menghasilkan pelayanan dalam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

BAB III
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Pertama
Pembina dan Penanggung Jawab

Pasal 7

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

Pasal 8

- (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 Kedua
Penyelenggara

Pasal 9

- (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;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi
- (3) Penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.
- (4) Penyelenggara pelayanan dilaksanakan oleh SKPD, Badan Usaha Milik Daerah dan Unit Organisasi Pelayanan Publik lainnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Bagian Ketiga

Evaluasi dan Pengelolaan

Pasal 10

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasinya secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur pelayanan dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat

Hubungan Antar penyelenggara

Pasal 12

- (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 IV

PENGLOLAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan

Pasal 13

- (1) Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:
- a. sistem, mekanisme, dan prosedur yang dibakukan bagi penyelenggara dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
 - b. jangka waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
 - c. produk pelayanan;
 - d. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - e. kompetensi pelaksana;
 - f. pengawasan internal;
 - g. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - h. jumlah pelaksana;
- (2) Ketentuan komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 14

- (1) Penyelenggara pelayanan berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Pasal 15

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau 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 Kedua

Persyaratan Pelayanan

Pasal 16

- (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 17

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 Ketiga

Sistem dan Prosedur Pelayanan

Pasal 18

Sistem dan prosedur pelayanan harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

Pasal 19

- (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 Keempat

Jangka Waktu Pelayanan

Pasal 20

- (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 21

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 Kelima Pembiayaan

Pasal 22

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 Keenam Produk Pelayanan

Pasal 23

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

Bagian Ketujuh Fasilitas Pelayanan

Pasal 24

- (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 alat tulis kantor; dan
 - g. media informasi.

- (4) Sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus memperhatikan standar pelayanan minimal 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.

Pasal 25

Penyelenggara dilarang membiarkan pihak lain menggunakan fasilitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1), yang mengakibatkan fasilitas pelayanan tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

Bagian Kedelapan Pelayanan Khusus

Pasal 26

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat penyandang cacat 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.

Pasal 27

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat.
- (3) Ketentuan mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), berpedoman kepada ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 28

Penyelenggara melakukan pelayanan jemput bola pada jenis-jenis pelayanan tertentu dengan memepertimbangkan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam menjangkau sarana dan prasarana pelayanan publik.

Bagian Kesembilan Perilaku Pelaksana Pelayanan

Pasal 29

Pelaksana pelayanan harus berperilaku:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas, integritas institusi penyelenggara;
- c. santun dan ramah;

- d. profesional;
- e. simpatik dalam memberikan pelayanan yang dapat menyenangkan dan memuaskan masyarakat;
- f. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- g. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- h. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan;
- i. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- j. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau wewenang yang dimilikinya; dan
- k. tidak menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan.

BAB V

PENGAWASAN DAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Pertama

Pengawasan

Pasal 30

- (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. pengawas 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 Surat Keputusan Bupati di luar lingkungan unit organisasi yang bersangkutan.

Bagian Kedua

Pengelolaan Pengaduan

Pasal 31

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. sentral/pusat pengaduan;
 - b. penyelesaian pengaduan.

Pasal 32

Sentral pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf a, terdiri atas:

- a. media informasi dan pelayanan pengaduan; dan
- b. petugas pengaduan.

Pasal 33

- (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.

Pasal 34

Setiap unit pelayanan menunjuk petugas penerima pengaduan melalui surat perintah kepala SKPD/Penyelenggara pelayanan.

Pasal 35

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik wajib menjaga kerahasiaan materi pemeriksaan.
- (4) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan sesuai dengan urgensi permasalahan sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (5) Penyelenggara pelayanan berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

BAB VI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Bagian Pertama

Pelaksanaan IKM

Pasal 36

- (1) Pemerintah daerah berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan IKM.

Bagian Kedua

Unsur IKM

Pasal 37

Unsur IKM dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur *relevant, 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 Keempat

Penyusunan IKM

Pasal 38

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

Bagian Kelima

Monitoring dan Evaluasi IKM

Pasal 39

Pembina dan penyelenggara pelayanan wajib melakukan monitoring dan evaluasi terhadap hasil penyusunan IKM sesuai dengan lingkup tugasnya.

Pasal 40

- (1) IKM harus dievaluasi secara berkala setiap 3 (tiga) bulan, atau 6 (enam) bulan, atau paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
- (2) Pelaksanaan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik.
- (3) 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.
- (4) Pemerintah daerah dapat meminta bantuan lembaga independen dalam melakukan evaluasi IKM.
- (5) Penyelenggaraan Pelayanan dan Unit Pelayanan Publik dapat melakukan penyusunan IKM untuk kebutuhan evaluasi internal.

BAB VII

SISTEM STANDAR MANAJEMEN MUTU

Pasal 41

- (1) Penyelenggara dapat menerapkan sistem standar manajemen mutu yang ditetapkan oleh Organisasi Internasional untuk Standardisasi.
- (2) Sistem standar sebagaimana dimaksud ayat (1) mendapatkan sertifikasi dari lembaga sertifikasi nasional dalam rangka meningkatkan dan menjamin mutu layanan.

BAB VIII

PENGHARGAAN

Pasal 42

- (1) Bupati memberikan penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan secara periodik atau berdasarkan prestasi yang diperoleh pada tingkat provinsi dan nasional.
- (2) Pemberian penghargaan yang dilaksanakan berdasarkan penilaian diberikan menurut kelompok jenis pelayanan yang diselenggarakan

- (3) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan berupa:
- a. uang pembinaan dan/atau insentif lainnya;
 - b. piagam dan/atau piala.

BAB IX

TIM EVALUASI DAN MONITORING

Pasal 43

- (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 yang membidangi Pelayanan Publik
 - c. Ketua Harian : Kepala Bagian Organisasi
 - d. Unsur Anggota : para pejabat pada SKPD terkait
 - e. Unsur Sekretariat
 - f. Tim Survei
- (4) Dalam melaksanakan tugasnya Tim Evaluasi dan Monitoring dapat dibantu oleh tenaga ahli.
- (5) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1), senantiasa melaksanakan koordinasi dalam melaksanakan tugasnya.

BAB X

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 44

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

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 45

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

Pasal 46

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bandung Barat
Pada tanggal 22 Desember 2011

BUPATI BANDUNG BARAT,

ttd.

ABUBAKAR

Diundangkan di Bandung Barat
pada tanggal 22 Desember 2011

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BANDUNG BARAT,

ttd.

MAMAN S. SUNJAYA

BERITA DAERAH KABUPATEN BANDUNG BARAT TAHUN 2011 NOMOR 47

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI KABUPATEN BANDUNG BARAT
NOMOR 47 TAHUN 2011
TENTANG
PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BANDUNG BARAT

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 unit independen yang sudah berpengalaman 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 bagtas 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:

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

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:

- menambah unsur yang dianggap relevan;
- 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:

- 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:

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

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

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai dasar = $2,462 \times 25 = \mathbf{61,55}$
 - 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 BARAT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah Kabupaten Bandung Barat 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 Barat,20.....

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

BIDANG :
 UNIT PELAYANAN :
 ALAMAT :
 TELEPON/FAX :

(Bandung Barat,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.

III. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

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 Barat,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 BARAT,

ttd.

ABUBAKAR