



Bupati Sumedang

PERATURAN BUPATI SUMEDANG

NOMOR 46 TAHUN 2010

TENTANG

PEDOMAN PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SUMEDANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang, perlu adanya upaya peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia 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 Djawa 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 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

4. 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 beberapa kali, 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);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara 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. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4747);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Sumedang 2005-2025 (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2008 Nomor 2);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Tata Cara Penyusunan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2008 Nomor 5);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 7 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Kabupaten Sumedang (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2008 Nomor 7);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2009 Nomor 1) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 2 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2010 Nomor 3);

16. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Sumedang 2005-2013 (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2008 Nomor 12);
17. Keputusan Bupati Sumedang Nomor 21A Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penerapan Budaya Kerja Aparatur Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang (Berita Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2004 Nomor 22);
18. Peraturan Bupati Sumedang Nomor 113 Tahun 2009 tentang Sumedang Puseur Budaya Sunda (SPBS) (Berita Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2009 Nomor 113);

- Memperhatikan :
1. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 2. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
 3. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 4. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **PERATURAN BUPATI SUMEDANG TENTANG PEDOMAN PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG.**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sumedang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sumedang.
3. Bupati adalah Bupati Sumedang.
4. Peraturan adalah Peraturan Bupati Sumedang.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah organisasi/lembaga pada Pemerintah Kabupaten Sumedang yang bertanggung jawab kepada Bupati dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah dan Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan, Kelurahan dan Satuan Polisi Pamong Praja.
6. Kepala SKPD adalah Kepala SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang.
7. Unit Pelayanan adalah instansi pemerintah termasuk BUMD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.
8. Prosedur adalah langkah-langkah maupun tahapan mekanisme yang harus diikuti oleh seluruh unit organisasi untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

9. Kegiatan adalah penjabaran dari fungsi dan rincian tugas untuk mencapai hasil kerja tertentu, sesuai dengan langkah-langkah kerja yang telah ditentukan dalam standar operasional prosedur.
10. 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.
11. Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.
12. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pemerintah Kabupaten Sumedang.
13. Penyelenggara Pelayanan adalah penyelenggara pelayanan publik yang dibentuk oleh pemerintah Kabupaten Sumedang.
14. Penerima Layanan adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan instansi pemerintah.
15. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang menerima kedudukan sebagai manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.
16. Pembinaan adalah upaya pengembangan, pemantapan, pemantauan, evaluasi, penilaian, dan pemberian penghargaan kepada pegawai yang dilakukan Bupati.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN FUNGSI

Bagian Kesatu Maksud

Pasal 2

Peningkatan pelayanan publik dimaksudkan sebagai pedoman bagi setiap SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua Tujuan

Pasal 3

Peningkatan pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kejelasan bagi setiap SKPD dalam memberikan pelayanan publik agar dapat berjalan dengan transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan serta berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Bagian Ketiga
Fungsi

Pasal 4

Peningkatan pelayanan publik berfungsi sebagai:

- a. pedoman bagi seluruh kegiatan SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam melakukan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan kepada masyarakat agar memenuhi azas dan prinsip-prinsip pelayanan yang baik;
- b. bahan acuan dan informasi bagi masyarakat para pengguna layanan dan aparatur pemerintah daerah pada setiap SKPD di lingkungan pemerintah Kabupaten Sumedang.

BAB III
RUANG LINGKUP

Pasal 5

Ruang lingkup peningkatan pelayanan publik meliputi:

- a. pengorganisasian;
- b. pengelolaan pengaduan pelayanan publik; dan
- c. sarana dan prasarana pelayanan.

BAB IV
PENGORGANISASIAN

Bagian Kesatu
Pengorganisasian Pelayanan Publik

Pasal 6

Pengorganisasian peningkatan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a meliputi:

- a. kelompok pelayanan;
- b. azas dan prinsip-prinsip pelayanan;
- c. etika pemberi pelayanan;
- d. standar pelayanan; dan
- e. penyelenggara pelayanan.

Bagian Kedua
Kelompok Pelayanan

Pasal 7

Kelompok pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a terdiri dari :

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

Bagian Ketiga
Azas dan Prinsip-prinsip Pelayanan

Pasal 8

Azas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b terdiri dari:

- a. transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. partisipatif, mendorong peran serta penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan ras, suku, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
- f. keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi kewajiban masing-masing pihak.

Pasal 9

Prinsip-prinsip pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b terdiri dari:

- a. kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
- b. kejelasan, persyaratan teknis, administratif, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelayanan publik serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
- c. kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- d. akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah;
- e. keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- f. tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
- h. kemudahan akses, tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun serta memberikan pelayanan yang ikhlas;
- j. 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.

Bagian Keempat
Etika Pemberi Pelayanan

Pasal 10

- (1) Etika pemberi pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c merupakan ketentuan yang dibuat bagi pegawai agar semua komponen yang berhubungan dalam memberikan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya.
- (2) Etika pemberi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari:
 - a. kemampuan berkomunikasi;
 - b. cara berpenampilan; dan
 - c. penggunaan pakaian.
- (3) Etika pemberi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) sesuai dengan kebijakan Sumedang Puseur Budaya Sunda.

Pasal 11

- Kemampuan berkomunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf a terdiri dari :
- a. mengucapkan salam;
 - b. mempersilahkan tamu;
 - c. lemah lembut, ramah tamah, volume suara dan kata-kata yang diucapkan selalu membuat kesan positif pada masyarakat yang dilayani;
 - d. selalu murah senyum tidak bersikap murung/cemberut sehingga akan timbul simpati masyarakat kepada pemberi pelayanan;
 - e. bertanya tentang keperluan masyarakat yang datang;
 - f. pengucapan bahasa yang baik dan benar.

Pasal 12

- Cara berpenampilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf b merupakan penampilan yang ditampilkan oleh penyelenggara pelayanan terdiri dari :
- a. jujur dalam bertindak dan bersikap;
 - b. rajin tepat waktu dalam bekerja;
 - c. fleksibel, bersikap luwes dan tidak kaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
 - d. sopan santun;
 - e. simpatik, memberikan pelayanan yang dapat menyenangkan masyarakat; dan
 - f. serius, sungguh-sungguh membuat kesan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Pasal 13

Penggunaan pakaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf c pada masing-masing unit organisasi menggunakan seragam khusus untuk petugas pelayanan.

Bagian Kelima
Standar Pelayanan

Pasal 14

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf d, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. prosedur pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
- b. waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
- c. biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
- d. produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- e. kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Bagian Keenam
Penyelenggara Pelayanan

Pasal 15

Penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf e dilaksanakan oleh SKPD, Badan Usaha Milik Daerah dan Unit Organisasi Pelayanan Publik lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan untuk memberikan pelayanan sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Pasal 16

- (1) Penyelenggara Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 menyelenggarakan pelayanan minimal dengan petugas pelayanan meliputi:
 - a. petugas pelayanan informasi;
 - b. petugas pendaftaran dan penerima berkas;
 - c. kasir atau petugas penerima pembayaran retribusi;
 - d. petugas pengagenda;
 - e. pemroses pelayanan; dan
 - f. pelayanan pengaduan.
- (2) Penunjukan Petugas Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disesuaikan dengan kondisi penyelenggaraan pelayanan di unit penyelenggara pelayanan/SKPD yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala SKPD.
- (3) Petugas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan tugas selama 7 (tujuh) hari kerja pada hari Senin sampai dengan hari Minggu dan kepada yang bersangkutan diberikan insentif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Bagi SKPD yang belum menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat pada hari Sabtu dan Minggu sebagaimana dimaksud pada ayat (3), harus menugaskan petugas pelayanan yang akan melayani minimal:
 - a. petugas pelayanan informasi; dan
 - b. petugas pendaftaran dan penerima berkas.

Pasal 17

- (1) Petugas Pelayanan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf a, mempunyai tugas memberikan informasi dan menerima tamu serta menerima dan memeriksa kelengkapan berkas.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Petugas Pelayanan Informasi mempunyai fungsi:
 - a. penerimaan tamu/pengguna layanan;
 - b. pemberian pusat informasi pelayanan;
 - c. penerimaan berkas permohonan pelayanan;
 - d. penelitian kelengkapan berkas permohonan;
 - e. penyampaian berkas kepada petugas pemeriksa;
 - f. penyampaian dokumen pelayanan kepada pemohon/pengguna layanan;
 - g. penerimaan dokumen pelayanan dari petugas administrasi.

Pasal 18

- (1) Petugas Pendaftaran dan Penerima Berkas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf b, mempunyai tugas memeriksa keabsahan dan kebenaran berkas permohonan pelayanan.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Petugas Pendaftaran dan Penerima Berkas mempunyai fungsi:
 - a. pelaksana penilaian berkas permohonan pelayanan;
 - b. pelaksanaan pembuatan rekomendasi;
 - c. pembubuhan paraf pada kolom pengesahan kepada petugas administrasi;
 - d. penyampaian informasi kepada tim peneliti untuk melakukan penelitian/pengujian lapangan.

Pasal 19

- (1) Kasir atau petugas penerima pembayaran retribusi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf c, mempunyai tugas menerima biaya dan retribusi atas penggunaan pelayanan.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kasir atau Petugas Penerima Pembayaran Retribusi mempunyai fungsi:
 - a. penerimaan biaya dan retribusi;
 - b. pembuatan surat tanda bukti pembayaran atau Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD);
 - c. menyetorkan uang pembayaran retribusi daerah ke kas daerah sesuai ketentuan yang berlaku .

Pasal 20

- (1) Petugas Pengagenda sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf d, mempunyai tugas menyerahkan surat dan meregister/mengarsipkan dokumen/surat.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Petugas Pengagenda mempunyai fungsi:
 - a. penyerahan naskah surat;
 - b. pembuatan dokumen pelayanan;
 - c. pengagenda dokumen pelayanan;
 - d. penyusunan laporan pembuatan dokumen pelayanan.

Pasal 21

- (1) Pemroses Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf e, mempunyai tugas mengelola teknis masing-masing pelayanan.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pemroses Pelayanan mempunyai fungsi:
 - a. pemeriksaan persyaratan dan keabsahan dokumen-dokumen pemohon;
 - b. pengoordinasian dengan SKPD terkait;
 - c. penghitungan besarnya retribusi perizinan yang diajukan pemohon.

Pasal 22

- (1) Petugas Pelayanan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (4) huruf a, mempunyai tugas memberikan informasi dan menerima tamu serta menerima dan memeriksa kelengkapan berkas.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Petugas Pelayanan Informasi mempunyai fungsi:
 - a. penerimaan tamu/pengguna layanan;
 - b. pemberian pusat informasi pelayanan;
 - c. penerimaan berkas permohonan pelayanan;
 - d. penelitian kelengkapan berkas permohonan;
 - e. penyampaian berkas kepada petugas pendaftaran;
 - f. penyampaian dokumen pelayanan kepada pemohon/pengguna layanan.

Pasal 23

- (1) Petugas Pendaftaran dan Penerima Berkas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (4) huruf b, mempunyai tugas memeriksa keabsahan dan kebenaran berkas permohonan pelayanan.

- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Petugas Pendaftaran dan Penerima Berkas mempunyai fungsi:
 - a. pelaksana penilaian berkas permohonan pelayanan;
 - b. pelaksanaan pembuatan rekomendasi;
 - c. pembubuhan paraf pada kolom pengesahan kepada petugas pelayanan informasi;
 - d. penyampaian informasi kepada tim peneliti untuk melakukan penelitian/pengujian lapangan;
 - e. penyerahan naskah surat;
 - f. pembuatan dokumen pelayanan;
 - g. pengagenda dokumen pelayanan;
 - h. penyusunan laporan pembuatan dokumen pelayanan;
 - i. pemeriksaan persyaratan dan keabsahan dokumen-dokumen pemohon;
 - j. pengoordinasian dengan SKPD terkait.

BAB V
PENGELOLAAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 24

- (1) Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pejabat yang berkompeten dalam menangani pengelolaan pengaduan.
- (2) Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. central pengaduan; dan
 - b. penyelesaian pengaduan.

Pasal 25

Central pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2) huruf a terdiri dari:

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

Pasal 26

- (1) Call center/central pengaduan dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang untuk layanan 1x24 jam melalui telepon, sms dan e-mail yang khusus untuk disampaikan kepada Bupati dan unit organisasi/SKPD yang terkait.
- (2) Setiap Unit Organisasi membentuk call center/pusat layanan di masing-masing unit untuk layanan 1x24 jam untuk menerima informasi dari call center/pusat layanan Kabupaten.

Pasal 27

Setiap unit organisasi menyediakan loket pengaduan, kotak pengaduan, nomor telepon dan e-mail khusus untuk layanan pengaduan langsung.

Pasal 28

Setiap unit organisasi menunjuk pejabat penerima pengaduan melalui surat perintah kepala unit organisasi, yang mempunyai fungsi:

- a. penerimaan, pencatatan dan pendokumentasian pengaduan;
- b. pemrosesan dan pengolahan data pengaduan;
- c. penyelidikan dan analisis data pengaduan;
- d. penyelesaian masalah dan tindak lanjut;
- e. pelaporan.

Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan

Pasal 29

- (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 peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik wajib menjaga kerahasiaan materi pemeriksaan aduan.
- (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 diadakan.

BAB VI SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN

Pasal 30

- (1) Sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c merupakan peralatan yang mendukung program penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya terdiri dari:
 - a. sistem informasi pelayanan;
 - b. fasilitas telekomunikasi;
 - c. ruang tunggu layanan;
 - d. penyediaan layanan antaran;
 - e. peralatan dan alat tulis kantor;
 - f. gedung;
 - g. media informasi pelayanan.

- (3) Sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memperhatikan standar pelayanan minimal.
- (4) Pengaturan sistem informasi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, diatur lebih lanjut oleh Kepala SKPD.
- (5) Untuk pelayanan informasi dan ruang penerima tamu/ruang tunggu disediakan ruangan khusus dengan fasilitas mebeler yang memadai, televisi, dispenser, rak majalah/koran, tanaman hidup untuk kenyamanan penerima layanan serta fasilitas lain yang mendukung.
- (6) Pemanfaatan sarana dan prasarana harus dilaksanakan secara maksimal.
- (7) Khusus untuk pemanfaatan mobilisasi kendaraan ambulan yang berada pada Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas dan RSUD harus dimanfaatkan secara optimal untuk kepentingan masyarakat selama 24 jam penuh dengan melakukan jemput bola.

BAB VI PEMBIAYAAN

Pasal 31

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

BAB VII PENGAWASAN, EVALUASI DAN MONITORING

Pasal 32

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan melalui:

- a. pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 33

- (1) Dalam rangka evaluasi dan monitoring penyelenggaraan peningkatan pelayanan publik dibentuk satuan tugas peningkatan pelayanan publik.
- (2) Struktur organisasi satuan tugas peningkatan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
 - a. Pembina;
 - b. Ketua;
 - c. Wakil Ketua;
 - d. Sekretaris;
 - e. Anggota;
 - f. Sekretariat;
 - g. Staf Sekretariat.

- (3) Satuan tugas peningkatan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 34

Peningkatan pelayanan publik harus dievaluasi secara berkala mulai dari mingguan, bulanan, triwulan sampai tahunan sesuai dengan urgensi permasalahan.

**BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 35

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya ditetapkan lebih lanjut oleh Kepala Unit Organisasi.

Pasal 36

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sumedang
pada tanggal 6 Agustus 2010

BUPATI SUMEDANG,

ttd

DON MURDONO

Diundangkan di Sumedang
pada tanggal 6 Agustus 2010

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SUMEDANG,**

ttd

ATJE ARIFIN ABDULLAH

BERITA DAERAH KABUPATEN SUMEDANG TAHUN 2010 NOMOR 46