



SALINAN

BUPATI KOTAWARINGIN BARAT
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

PERATURAN BUPATI KOTAWARINGIN BARAT

NOMOR 4 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KOTAWARINGIN BARAT,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan, kepastian dan keseragaman penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat, diperlukan standar pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat;
 - b. bahwa Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat wajib menyusun standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan Publik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 Tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention On The Rights of Persons With Disabilities* (Konvensi mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5251);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);

13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
14. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 46 Tahun 2019 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2019 Nomor 48);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 66) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2021 Nomor 2);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2019 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 98);

MEMUTUSKAN:

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

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kotawaringin Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Kotawaringin Barat.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat.

5. Perangkat Daerah Kabupaten adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten.
6. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam Satuan Kerja Perangkat Daerah yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
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. Survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
12. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
13. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
14. Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
15. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
16. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

17. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan nilai tambah /manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
18. Kompetisi inovasi pelayanan publik adalah kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
19. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
20. SIPPN adalah Sistem informasi pelayanan publik nasional.
21. Admin Instansi adalah pegawai pada instansi Penyelenggara yang berasal dari Unit yang menangani urusan organisasi dan tatalaksana serta bertanggungjawab untuk mengelola informasi pelayanan publik di SIPPN.
22. Sub Admin adalah pegawai pada instansi Penyelenggara yang bertanggung jawab untuk menyediakan dan memperbaharui informasi pelayanan publik ke dalam SIPPN.
23. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
24. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
25. Pengadu adalah masyarakat dan/atau pengguna layanan yang melakukan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
26. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
27. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
28. Pengawasan adalah segala kegiatan untuk mengetahui kebenaran pelaksanaan standar pelayanan publik bagi satuan kerja perangkat daerah secara administratif maupun teknis operasional.
29. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan Penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Pasal 2

Tujuan Pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Pasal 3

Sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

Pasal 4

- (1) Ruang lingkup Pedoman Standar Pelayanan publik meliputi :
- a. pembina dan penyelenggara standar pelayanan publik;
 - b. standar pelayanan publik;
 - c. hak, kewajiban dan larangan;
 - d. survei kepuasan masyarakat;
 - e. pengaduan dan penanganan pengaduan;
 - f. sistem informasi pelayanan publik;
 - g. inovasi pelayanan publik;
 - h. peran serta masyarakat; dan
 - i. monitoring, evaluasi dan pengawasan.

Pasal 5

- (1) Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :
- a. sederhana;
 - b. partisipatif;
 - c. akuntabel;
 - d. berkelanjutan;
 - e. transparansi;
 - f. keadilan.
- (2) Prinsip Sederhana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, adalah Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- (3) Prinsip Partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, adalah Penyusunan Standar Pelayanan dilakukan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

- (4) Prinsip Akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, adalah hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan dan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- (5) Prinsip Berkelanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, adalah Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- (6) Prinsip Transparansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, adalah suatu Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- (7) Prinsip Keadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, adalah suatu Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua anggota masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak, lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

BAB II
PEMBINA DAN PENYELENGGARA
STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pembina dan Penanggungjawab

Pasal 6

- (1) Bupati sebagai Pembina penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Pembina sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.
- (3) Sekretaris Daerah sebagai penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (3) mempunyai tugas :
 - a. Mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap perangkat daerah;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh perangkat daerah unit pelayanan publik.

Bagian Kedua
Penyelenggara dan Pelaksana

Pasal 7

- (1) Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik mempunyai tugas:
 - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. mengkoordinasikan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan unit kerja;
 - c. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
 - d. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
 - e. menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pengaduan pada setiap unit Pelayanan Publik.
 - f. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - g. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - h. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 8

- (1) Pelaksana mempunyai tugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.
- (2) Pelaksana dalam melaksanakan Pelayanan Publik harus menjunjung tinggi perilaku dan etika pelayanan.
- (3) Perilaku Pelaksana Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah sebagai berikut:
 - a. adil dan tidak diskriminatif;
 - b. cermat;
 - c. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
 - d. profesional;
 - e. tidak mempersulit;
 - f. merahasiakan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- g. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
- h. memberikan informasi yang benar dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- i. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; dan
- j. tidak menyimpang dari prosedur.

BAB III STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Standar Pelayanan

Pasal 9

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun standar pelayanan publik sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan, kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (4) Setiap penyelenggara Pelayanan Publik harus berpedoman pada Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (3).
- (5) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri dari :
 - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan atau (*service delivery*) meliputi:
 - 1) persyaratan;
 - 2) sistem, mekanisme dan prosedur;
 - 3) jangka waktu penyelesaian;
 - 4) biaya/tarif;
 - 5) produk pelayanan; dan
 - 6) penanganan pengaduan, saran dan masukan.
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
 - 1) dasar hukum;
 - 2) sarana dan prasarana dan / atau fasilitas;
 - 3) kompetensi pelaksana;
 - 4) pengawasan internal;
 - 5) jumlah pelaksana;
 - 6) jaminan pelayanan;
 - 7) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - 8) evaluasi kinerja pelaksana.

- (6) Format Keputusan Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik tentang penetapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3), tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

**Bagian Kedua
Prosedur Pelayanan**

Pasal 10

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan prosedur pelayanan dengan memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.

**Bagian Ketiga
Maklumat Pelayanan**

Pasal 11

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta dipublikasikan secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Format Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

**BAB IV
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN**

**Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara**

Pasal 12

- (1) Penyelenggara pelayanan publik berhak:
- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
 - b. melakukan kerjasama;
 - c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan

- d. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan/atau diluar kewenangannya.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik wajib:
- a. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan standar pelayanan;
 - b. menempatkan tenaga pelaksana yang berkompeten;
 - c. menyediakan sarana dan prasarana pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
 - d. memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, dan terjangkau sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
 - e. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - f. mematuhi peraturan perundang-undangan sesuai dengan bidang pelayanan publik;
 - g. memberikan pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kewenangannya;
 - h. membantu pengguna pelayanan dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
 - i. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
 - j. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 13

- (1) Pelaksana pelayanan publik wajib :
- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan tugas yang diberikan oleh Penyelenggara pelayanan publik;
 - b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan publik sesuai tugas dan kewenangannya;
 - c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang- undangan;
 - d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang- undangan; dan

- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada kepala satuan kerja pelayanan setiap akhir bulan secara berkelanjutan.
- (2) Pelaksana Pelayanan Publik dilarang :
- a. meninggalkan tugas dan kewajiban tanpa alasan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. membuat perjanjian kerja sama tanpa persetujuan kepala satuan kerja pelayanan; dan
 - c. melanggar prinsip dan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 14

- (1) Penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:
- a. persyaratan;
 - b. prosedur;
 - c. waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
 - f. kompetensi pelaksana;
 - g. perilaku pelaksana;
 - h. maklumat pelayanan; dan
 - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (3) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menggunakan teknik survei antara lain:
- a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
 - b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
 - c. kuesioner elektronik (*internet/e-survey*);
 - d. diskusi kelompok terfokus; dan
 - e. wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.
- (4) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk:
- a. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
 - b. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;

- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan; dan
 - d. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.
- (5) Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil Survei Kepuasan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan.
- (6) Contoh kuisioner survei kepuasan masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran III yang tidak terpisahkan dari peraturan Bupati ini.

BAB VI PENGADUAN DAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 15

- (1) Pengaduan masyarakat terdiri atas :
- a. pengaduan langsung; dan
 - b. pengaduan tidak langsung.
- (2) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disampaikan kepada Penyelenggara melalui Pengawas Internal, Eksternal dan delegasi atau perwakilan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b disampaikan kepada Penyelenggara melalui surat, telepon, *e-mail*, faksimili, *website*, *Short Messages Service*, media cetak, Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan media penyiaran.

Pasal 16

Mekanisme penanganan pengaduan atas pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB VII SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 17

- (1) Penyelenggara menyelenggarakan Sistem Informasi Pelayanan Publik dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan, kemampuan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara Pelayanan sebagai sub admin wajib memastikan penyediaan informasi pelayanan publik ke dalam SIPPN.

- (3) Penyelenggaraan sistem informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan berkoordinasi dengan perangkat daerah yang ditunjuk selaku Admin Instansi SIPPN.

BAB VIII INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Pasal 18

- (1) Inovasi Pelayanan Publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.
- (2) Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik.
- (3) Pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik, sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan secara kompetitif, adaptif, replikasi, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan.
- (4) Pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan dalam kesatuan sistem, sehingga pengembangan inovasi yang dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan melalui transfer pengetahuan dari unit yang satu kepada unit pelayanan publik yang lain.

Bagian Kedua Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

Pasal 19

- (1) Bupati melakukan pembinaan guna meningkatkan kapasitas dan kemampuan unit/satuan kerja yang dalam rangka mengembangkan inovasi pelayanan publik dan/atau mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik.
- (2) Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana pada ayat (1) dapat diselenggarakan dalam lingkup pemerintah kabupaten, provinsi, maupun nasional serta internasional.
- (3) Unit pelayanan publik / Penyelenggara dapat mendaftarkan inovasi yang dikembangkan pada instansinya untuk mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik dalam lingkup pemerintah kabupaten, provinsi, maupun nasional serta internasional.

- (4) Dalam hal kompetisi inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dalam lingkup nasional/internasional, maka segala sesuatu hal yang terkait akan mengikuti ketentuan dari Kementerian/Lembaga yang menyelenggarakan kompetisi tersebut.
- (5) Bagian Organisasi atau bagian yang membidangi pelayanan publik akan bertindak sebagai administrator lokal bagi unit pelayanan publik dalam hal kompetisi inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan dalam lingkup nasional/internasional.

BAB IX PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 20

Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

- a. penyusunan kebijakan pelayanan publik dan standar pelayanan publik;
- b. pelaksanaan pelayanan publik;
- c. pengawasan pelaksanaan pelayanan publik;
- d. evaluasi pelayanan publik; dan
- e. pemberian penghargaan.

Pasal 21

Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 20, disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara dan Kepala Penyelenggara serta pihak terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.

BAB X MONITORING, EVALUASI DAN PENGAWASAN

Pasal 22

Kepala Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan monitoring, evaluasi dan pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan publik pada instansinya masing-masing.

Pasal 23

- (1) Dalam rangka efisiensi dan efektivitas pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan evaluasi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) serta monitoring dan pengawasan dilakukan oleh Penyelenggara pelayanan publik, Bagian Organisasi atau bidang yang berwenang melakukan evaluasi di lingkungan Pemerintah Daerah atau lembaga independen yang diminta bantuannya oleh Pemerintah Daerah.

BAB XI SANKSI

Pasal 24

Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 25

- (1) Pelanggaran terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikenakan sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berupa hukuman disiplin yang terdiri dari :
 - a. hukuman disiplin ringan;
 - b. hukuman disiplin sedang; dan atau
 - c. hukuman disiplin berat.
- (3) Mekanisme penjatuhan hukuman disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XII KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 26

- (1) Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, semua Penyelenggara yang :
 - a. Belum memiliki Standar Pelayanan Publik, wajib menyusun, menetapkan, menerapkan, memajang dan mempublikasikan Standar Pelayanan Publik paling lama 1 (satu) tahun sejak berlakunya Peraturan Bupati ini; dan
 - b. Telah memiliki Standar Pelayanan Publik, wajib menyesuaikan dengan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati ini dan memberlakukan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Bupati ini.

**BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 27

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat.

Ditetapkan di Pangkalan Bun
pada tanggal 27 Januari 2022

BUPATI KOTAWARINGIN BARAT,

TTD

NURHIDAYAH

Diundangkan di Pangkalan Bun
pada tanggal 27 Januari 2022

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT,**

TTD

SUYANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT TAHUN 2022 NOMOR 4

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



**BAMBANG WAHYUSUF, SH
NIP. 19760904 200501 1 010**

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI KOTAWARINGIN BARAT
NOMOR 4 TAHUN 2022
TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

**A. FORMAT SURAT KEPUTUSAN KEPALA PERANGKAT DAERAH TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK OLEH KEPALA PERANGKAT
DAERAH PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.**



PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

Jalan Nomor ... Pangkalan Bun
Telepon..... Fax.....

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS/BADAN/UNIT.....
PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT
NOMOR :**

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA KEPALA DINAS/BADAN/UNIT.....

Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan Publik;
b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas perlu diterbitkan penetapan standar pelayanan publik untuk jenis pelayananmelalui Keputusan Kepala Dinas/Badan/Unit di lingkungan Kabupaten Kotawaringin Barat.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 Tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. dst.....

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :
KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Dinas/Badan/Unit.....seperti tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini;
KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Dinas/Badan/Unit meliputi ruang lingkup pelayanan sebagai berikut :
a. (Jenis Layanan)
b. dst;
KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada Dinas/Badan/Unit..... seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di
Pada tanggal

Kepala
Dinas/Badan/Unit.....

(Nama)
(pangkat/ gol)
(NIP)

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
Identifikasi sarana/fasilitas apakah sudah didukung standar teknis yang menjamin keamanan maupun keselamatan pengguna layanan;
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana
Identifikasi bentuk monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan apakah telah dilaksanakan, dan kapan saja pelaksanaannya;

BUPATI KOTAWARINGIN BARAT,

TTD

NURHIDAYAH

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



BAMBANG WAHYUSUF, SH
NIP. 19760904 200501 1 010

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI KOTAWARINGIN BARAT
NOMOR 4 TAHUN 2022
TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

CONTOH MAKLUMAT PELAYANAN



PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

(NAMA PERANGKAT DAERAH)

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.

Kotawaringin Barat, Tgl., Thn..

KEPALA
Kabupaten Kotawaringin Barat,

(--NAMA PEJABAT--)

Pangka
tNIP

BUPATI KOTAWARINGIN BARAT,

TTD


NURHIDAYAH

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

BAMBANG WAHYUSUF, SH
NIP. 19760904 200501 1 010

LAMPIRAN III
 PERATURAN BUPATI KOTAWARINGIN BARAT
 NOMOR 4 TAHUN 2022
 TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
 PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
 KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

CONTOH KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

	PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT Jalan Nomor ... Pangkalan Bun Telepon..... Fax.....																																																																																												
 KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2019 PADA UNIT LAYANAN.....																																																																																													
Tanggal Survei :	Jam Survei : 08.00-12.00 *) 13.00-15.00 *)																																																																																												
I. PROFIL																																																																																													
Jenis Kelamin	L P																																																																																												
Pendidikan	SD SMP SMA S-1 S-2 S-3																																																																																												
Pekerjaan	PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA																																																																																												
Lainnya (sebutkan).....																																																																																													
Jenis Layanan yang Diterima :																																																																																													
(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum dll.)																																																																																													
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN (lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)																																																																																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">P</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Bagaimana pendapat saudara tentang penyesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur layanan di unit ini ?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak mudah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang mudah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Mudah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat mudah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak cepat</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang cepat</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Cepat</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat cepat</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan ?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </tbody> </table>		P	1. Bagaimana pendapat saudara tentang penyesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?		a. Tidak sesuai	1	b. Kurang sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat sesuai	4	2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur layanan di unit ini ?		a. Tidak mudah	1	b. Kurang mudah	2	c. Mudah	3	d. Sangat mudah	4	3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?		a. Tidak cepat	1	b. Kurang cepat	2	c. Cepat	3	d. Sangat cepat	4	4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan ?		a. Tidak sesuai	1	b. Kurang sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat sesuai	4	5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?		a. Tidak sesuai	1	b. Kurang sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak kompeten</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang kompeten</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Kompeten</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat kompeten</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>7. Bagaimana pendapat saudara terkait perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>8. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kualitas Sarana Dan Prasarana ?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. buruk</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. cukup</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. baik</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. sangat baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>9. bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak ada</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Ada tapi tidak berfungsi</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Berfungsi kurang maksimal</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Dikelola dengan baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </tbody> </table>	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?		a. Tidak kompeten	1	b. Kurang kompeten	2	c. Kompeten	3	d. Sangat kompeten	4	7. Bagaimana pendapat saudara terkait perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?		a. Tidak sopan dan ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	c. Sopan dan ramah	3	d. Sangat sopan dan ramah	4	8. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kualitas Sarana Dan Prasarana ?		a. buruk	1	b. cukup	2	c. baik	3	d. sangat baik	4	9. bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?		a. Tidak ada	1	b. Ada tapi tidak berfungsi	2	c. Berfungsi kurang maksimal	3	d. Dikelola dengan baik	4
	P																																																																																												
1. Bagaimana pendapat saudara tentang penyesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?																																																																																													
a. Tidak sesuai	1																																																																																												
b. Kurang sesuai	2																																																																																												
c. Sesuai	3																																																																																												
d. Sangat sesuai	4																																																																																												
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur layanan di unit ini ?																																																																																													
a. Tidak mudah	1																																																																																												
b. Kurang mudah	2																																																																																												
c. Mudah	3																																																																																												
d. Sangat mudah	4																																																																																												
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?																																																																																													
a. Tidak cepat	1																																																																																												
b. Kurang cepat	2																																																																																												
c. Cepat	3																																																																																												
d. Sangat cepat	4																																																																																												
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan ?																																																																																													
a. Tidak sesuai	1																																																																																												
b. Kurang sesuai	2																																																																																												
c. Sesuai	3																																																																																												
d. Sangat sesuai	4																																																																																												
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?																																																																																													
a. Tidak sesuai	1																																																																																												
b. Kurang sesuai	2																																																																																												
c. Sesuai	3																																																																																												
d. Sangat sesuai	4																																																																																												
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?																																																																																													
a. Tidak kompeten	1																																																																																												
b. Kurang kompeten	2																																																																																												
c. Kompeten	3																																																																																												
d. Sangat kompeten	4																																																																																												
7. Bagaimana pendapat saudara terkait perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?																																																																																													
a. Tidak sopan dan ramah	1																																																																																												
b. Kurang sopan dan ramah	2																																																																																												
c. Sopan dan ramah	3																																																																																												
d. Sangat sopan dan ramah	4																																																																																												
8. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kualitas Sarana Dan Prasarana ?																																																																																													
a. buruk	1																																																																																												
b. cukup	2																																																																																												
c. baik	3																																																																																												
d. sangat baik	4																																																																																												
9. bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?																																																																																													
a. Tidak ada	1																																																																																												
b. Ada tapi tidak berfungsi	2																																																																																												
c. Berfungsi kurang maksimal	3																																																																																												
d. Dikelola dengan baik	4																																																																																												

SARAN DAN MASUKAN :

.....
.....

BUPATI KOTAWARINGIN BARAT,

TTD

NURHIDAYAH

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



BAMBANG WAHYUSUF, SH
NIP. 19760904 200501 1 010