

**BERITA DAERAH  
KABUPATEN MAJALENGKA**



**NOMOR : 26      TAHUN 2006      SERI : E**

---

**PERATURAN BUPATI MAJALENGKA**

**NOMOR : 26 TAHUN 2006**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI MAJALENGKA,**

Menimbang :

bahwa dalam rangka mewujudkan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka sebagai tindak lanjut salah satu sasaran pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 butir keempat dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, dipandang perlu menetapkan Peraturan Bupati Majalengka Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka.

Mengingat ..... 2

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 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);
3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
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 dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 38, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4493) yang telah ditetapkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548);
5. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438 );

6. Peraturan ..... 3

6. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4262);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 27 Tahun 2004 tentang Pembentukan Perangkat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2004 Nomor 27, Seri D);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 28 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2004 Nomor 28, Seri D);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 29 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2004 Nomor 29, Seri D);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 30 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2004 Nomor 30, Seri D);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 31 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2004 Nomor 31, Seri D);

14. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 4 Tahun 2006 tentang Transparansi dan Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2006 Nomor 4, Seri E);

### **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

## **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA.**

### **BAB I KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
2. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Daerah.
4. Perangkat Daerah adalah Organisasi/Lembaga pada Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab kepada Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan yang terdiri atas Sekretariat Daerah, Dinas Daerah, dan Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan, dan Satuan Polisi Pamong Praja sesuai dengan kebutuhan daerah.
5. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada Perangkat Daerah termasuk BUMD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.

6. Pemberi ..... 5

6. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai Perangkat Daerah termasuk BUMD yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, Lembaga Perangkat Daerah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari pemberi pelayanan publik.
8. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya dan rincian dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
9. Waktu Penyelesaian Pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.
10. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
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 suatu pelayanan.
12. Janji Pelayanan adalah komitmen tertulis unit kerja pelayanan publik dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.
13. Standar Pelayanan Publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

14. *Standar Operasional Prosedur (SOP)* adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja pada unit organisasi yang bersangkutan.
15. Citra Karya Pelayanan Publik Majalengka adalah penghargaan Bupati Majalengka kepada unit pelayanan publik terbaik dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

## **BAB II MAKSUD DAN TUJUAN**

### Pasal 2

- (1) Maksud pedoman ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Tujuan Pedoman ini adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

## **BAB III ASAS DAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK**

### Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan pada asas pelayanan publik yang meliputi :

- a. **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. **Akuntabilitas** ..... 7

- 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 masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan Hak  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status ekonomi dan status sosial;
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan pada prinsip pelayanan publik yang meliputi :

- a. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
  1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  3. Rincian Biaya pelayanan publik dan tatacara 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 atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. **Kelengkapan Sarana dan Prasarana**  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana 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, ramah, serta memberikan pelayanan dengan 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.

## **BAB IV STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

### Pasal 5

- (1) Setiap unit pelayanan wajib menyusun standar pelayanan masing-masing sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta dipublikasikan dan disosialisasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :
  - a. Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk mekanisme penanganan pengaduan;
  - b. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
  - c. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
  - d. Besaran biaya/tarif pelayanan yang terinci dan tertera dalam proses pemberian pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan;
  - e. Hasil pelayanan yang akan diterima oleh penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
  - f. Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat;
  - g. Kompetensi yang harus dimiliki petugas pemberi pelayanan, baik berupa pengetahuan, keahlian, keterampilan, maupun sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

## **BAB V TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK**

### Pasal 6

- (1) Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi :
  - a. Transparansi ..... 10

- a. Transparansi dalam manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik.
  - b. Prosedur pelayanan.
  - c. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan.
  - d. Rincian biaya pelayanan.
  - e. Waktu penyelesaian pelayanan.
  - f. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab.
  - g. Lokasi layanan.
  - h. Janji pelayanan.
  - i. Standar pelayanan publik.
  - j. Informasi pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pertanggungjawaban sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
- a. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik;
  - b. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik;
  - c. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik.

## **BAB VI KELOMPOK PELAYANAN PUBLIK**

### Pasal 7

Kelompok pelayanan publik terdiri dari :

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik;
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

## **BAB VII**

### **PROSEDUR DAN PERSYARATAN PELAYANAN PUBLIK**

#### Pasal 8

- (1) Prosedur Pelayanan Publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (*Flow Chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.
- (2) Fungsi bagan alir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai berikut:
  - a. Petunjuk kerja bagi penerima pelayanan;
  - b. Informasi bagi penerima pelayanan;
  - c. Media publikasi dan sosialisasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan;
  - d. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien;
  - e. Pengendali (*control*) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja;
- (3) Pembuatan bagan alir harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
  - a. Bagan alir 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;
  - b. Model bagan alir dapat berbentuk bulat, kotak dan tanda panah atau disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - c. Ukuran ..... 12

- c. Ukuran bagan alir disesuaikan dengan luas ruangan, ditulis dalam huruf cetak dan mudah dibaca dalam jarak pandang minimal 3 (tiga) meter oleh penerima pelayanan atau disesuaikan dengan kondisi ruangan;
- d. Bagan alir diletakkan pada tempat yang mudah dilihat oleh penerima pelayanan.

#### Pasal 9

- (1) Untuk memperoleh pelayanan, maka penerima pelayanan harus memenuhi persyaratan teknis dan administratif yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diberikan dan harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari penyelenggaraan pelayanan yang terkait dengan proses pelayanan.
- (3) Persyaratan tersebut 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.

### **BAB VIII BIAYA DAN WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN PUBLIK**

#### Pasal 10

Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik 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.

#### Pasal 11

- (1) Unit penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap.
- (2) Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik 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.

### **BAB IX JANJI PELAYANAN**

#### Pasal 12

- (1) Akta atau janji pelayanan ditulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan.
- (2) Pada unit pelayanan dibuat rumusan "visi dan misi organisasi", dan dapat pula dibuat "Motto Pelayanan", dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan.
- (3) Akta/janji, motto pelayanan tersebut harus diinformasikan dan ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

### **BAB X TEMPAT LOKASI DAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK**

#### Pasal 13

- (1) Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika).

(2) Untuk ..... 14

- (2) Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dapat membentuk Unit Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di Kantor Kelurahan/Desa serta di tempat-tempat strategis lainnya.
- (3) Setiap unit pelayanan harus menciptakan kenyamanan lingkungan yang meliputi kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- (4) Penyelenggara pelayanan publik wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

#### Pasal 14

- (1) Untuk memenuhi dan memudahkan kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan publik harus membentuk pos informasi sebagai media publikasi dalam memberikan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi, serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab.
- (2) Pos informasi dikelola oleh petugas khusus dan penempatannya berada di depan kantor unit pelayanan publik atau disesuaikan dengan keadaan ruang unit pelayanan publik masing-masing.
- (3) Informasi dapat pula dilakukan dengan cara sosialisasi melalui antara lain, media cetak (brosur, leaflet, booklet), media elektronik (Website, Home-Page, Situs Internet, Radio, TV), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

### **BAB XI PETUGAS PELAYANAN PUBLIK**

#### Pasal 15

- (1) Di setiap unit pelayanan harus ada kejelasan mengenai petugas pelayanan, baik nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya.
- (2) Pejabat/petugas ..... 15

- (2) Pejabat/petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ditetapkan secara formal berdasarkan Keputusan atau Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.
- (3) Setiap petugas pelayanan harus berperilaku disiplin, bertanggung jawab, adil, dan tidak membedakan golongan status masyarakat yang dilayani, sopan, dan ramah terhadap penerima pelayanan.
- (4) Penempatan petugas pelayanan harus berdasarkan keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

## **BAB XII PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK**

### Pasal 16

- (1) Setiap unit pelayanan harus melakukan kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik terhadap unit pelayanan masing-masing.
- (2) Pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan publik berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### Pasal 17

Untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan publik, setiap unit pelayanan harus melakukan kegiatan pemantauan dan evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik terhadap unit pelayanan masing-masing.

## **BAB XIII**

### **PEMBENTUKAN UNIT KHUSUS PENGADUAN MASYARAKAT**

#### Pasal 18

- (1) Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan pemberi pelayanan, setiap unit pelayanan publik wajib menyediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi/saran/pendapat/tanggapan/pengaduan, dalam bentuk kotak pengaduan masyarakat yang diletakkan di depan kantor unit pelayanan publik atau disesuaikan dengan keadaan ruang kantor masing-masing dan membentuk unit/satuan tugas khusus untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang berfungsi untuk menerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.
- (2) Personalia unit/satuan tugas khusus pengaduan masyarakat terdiri atas pejabat atau pegawai di lingkungan unit kerja yang bertanggung jawab dalam pelayanan tersebut yang ditetapkan dengan keputusan pimpinan unit kerja.
- (3) Dalam penyelesaian pengaduan masyarakat, pimpinan unit kerja penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
  - a. Prioritas penyelesaian pengaduan;
  - b. Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
  - c. Prosedur penyelesaian pengaduan;
  - d. Rekomendasi penyelesaian pengaduan;
  - e. Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
  - f. Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan;
  - g. Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan;
  - h. Dokumentasi penyelesaian pengaduan.

## **BAB XIV**

### **PEMBINAAN DAN PENGAWASAN UNIT PELAYANAN PUBLIK**

#### Pasal 19

Pembinaan terhadap unit pelayanan publik dilaksanakan secara berkala melalui penilaian dan pemberian penghargaan berupa "Citra Karya Pelayanan Publik Majalengka" kepada unit pelayanan publik yang telah berhasil memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

#### Pasal 20

Tata cara tentang Petunjuk Teknis Penilaian dan Penghargaan "Citra Karya Pelayanan Publik Majalengka" akan diatur kemudian dalam peraturan tersendiri.

#### Pasal 21

Badan Pengawasan Daerah melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka.

#### Pasal 22

Badan Pengawasan Daerah melaporkan hasil pengawasan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala kepada Bupati dengan tembusan kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Majalengka.

#### Pasal 23

Bupati melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unit pelayanan publik yang meliputi sistem dan prosedur pelayanan, standar pelayanan publik, pola penyelenggaraan pelayanan publik dan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat serta bimbingan teknis pelayanan publik.

**BAB XV  
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 24

Hal-hal yang belum diatur atau belum cukup diatur dalam peraturan ini, akan diatur lebih lanjut dalam peraturan tersendiri.

Pasal 25

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

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

Ditetapkan di Majalengka  
pada tanggal 7 Desember 2006

**BUPATI MAJALENGKA,**

**Cap/ttd.**

**TUTTY HAYATI ANWAR**

Diundangkan di Majalengka  
pada tanggal 11 Desember 2006

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN MAJALENGKA,**



**SUHARDJA**

**BERITA DAERAH KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2006  
NOMOR ..... SERI .....**