



BUPATI BENGKAYANG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI BENGKAYANG
NOMOR 24 TAHUN 2018

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BENGKAYANG,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi, profesionalisme dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bengkayang, harus menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan dengan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkayang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3823);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. 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 beberapa kali dan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

7. 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 beberapa kali dan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 268, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
12. 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);
13. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2013 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
19. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
20. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);

21. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkayang Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bengkayang.
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggara urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.
3. Bupati adalah Bupati Bengkayang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkayang.
5. Bagian Organisasi adalah Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang.
6. Organisasi Perangkat Daerah, yang selanjutnya disingkat OPD adalah Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas, Badan, Kantor, Kecamatan dan Kelurahan.
7. Unit Pelaksana Teknis Dinas atau Unit Pelaksana Teknis Badan yang selanjutnya disingkat UPTD/Balai adalah Unsur Pelaksana Operasional yang berdasarkan Keputusan Bupati untuk melaksanakan sebagian tugas Dinas/Badan.
8. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha didirikan atau yang seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Bengkayang.
9. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan Penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah OPD/UPTD dan BUMD yang membawahi Pelaksana pelayanan publik.
11. Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut kepala penyelenggara adalah Kepala / Pimpinan OPD/UPTD dan BUMD yang membawahi Pelaksana pelayanan publik.
12. Kepala Organisasi Perangkat Daerah, yang selanjutnya disebut Kepala OPD adalah Kepala Organisasi Perangkat Daerah yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi tertentu di daerah kabupaten.
13. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada OPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
14. 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.
15. 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.

16. Inovasi Pelayanan Publik adalah ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.
17. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
18. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
19. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
20. 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.
21. Pengadu adalah masyarakat dan/atau pengguna layanan yang melakukan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
22. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
23. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
24. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
25. Pengawasan adalah segala kegiatan untuk mengetahui kebenaran pelaksanaan standar pelayanan publik bagi organisasi perangkat daerah secara administratif maupun teknis operasional.
26. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMD serta badan swasta maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.
27. 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.
28. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
29. Gugus Kendali Mutu adalah unit yang dibentuk secara fungsional untuk meningkatkan pelayanan publik.
30. Penyeleksian Pelaksana Pelayanan Publik adalah proses pemilihan pegawai sesuai dengan tugas dan kompetensi yang ditetapkan oleh Kepala OPD.
31. Anggaran Pendapatan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bengkayang.
32. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
33. Kearifan Lokal adalah gagasan setempat (lokal) yang bersifat bijaksana, penuh kearifan, bernilai baik, yang tertanam dan diikuti oleh anggota masyarakatnya.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai petunjuk pelaksanaan serta pedoman dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, yang menjadi kewenangan Daerah, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 3

Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk :

- a. Memberikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur, sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. Memberikan acuan dan petunjuk pelaksanaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. Memberikan informasi yang terbuka mengenai pelayanan publik.

BAB III

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Ruang Lingkup dan Jenis Penyelenggaran Pelayanan Publik

Pasal 4

- (1) Ruang lingkup penyelenggaran pelayanan publik di Kabupaten Bengkayang meliputi :
 - a. Pelayanan barang publik,
 - b. Pelayanan jasa publik,
 - c. Pelayanan administratif;
- (2) Jenis Pelayanan publik meliputi seluruh produk layanan yang diberikan kepada pengguna layanan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai kewenangan serta tugas pokok dan fungsinya.
- (3) Jenis Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat bertambah atau berkurang sesuai dengan kewenangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Penyeleksian Pelaksana

Pasal 5

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyeleksian Pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai kompetensi melalui tes kemampuan secara tertulis atau wawancara atau melalui penunjukan sesuai kebijakan Kepala Penyelenggara.
- (3) Penunjukan Pelaksana ditetapkan melalui Keputusan Kepala Penyelenggara sebagaimana tercantum dalam Lampiran I, sebagaimana bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketiga

Pemberian Penghargaan

Pasal 6

- (1) Bupati dapat memberikan penghargaan kepada Penyelenggara yang memiliki prestasi dalam pelayanan publik.
- (2) Penunjukan dan pemberian penghargaan kepada Penyelenggara ditetapkan melalui Keputusan Bupati.

Pasal 7

- (1) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Kriteria Pelaksana yang memiliki prestasi kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara.
- (3) Kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi indikator, bobot dan skor penilaian prestasi.
- (4) Penilaian atas prestasi kerja Pelaksana dilaksanakan secara berjenjang.
- (5) Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan secara berkala dan disampaikan kepada Penyelenggara oleh Pelaksana yang ditunjuk oleh Penyelenggara.
- (6) Hasil penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dikompilasi oleh Pelaksana yang ditunjuk oleh Penyelenggara dan diakumulasikan menjadi nilai tahunan.
- (7) Berdasarkan nilai tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), Penyelenggara menetapkan Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (8) Penunjukan dan pemberian penghargaan kepada Pelaksana ditetapkan melalui Keputusan Kepala Penyelenggara.
- (9) Bentuk penghargaan yang diberikan baik kepada Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 maupun kepada Pelaksana dapat berupa insentif, tunjangan khusus, piagam, maupun bentuk lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (10) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (9) dapat diberikan oleh Bupati melalui seremonial khusus atau pada acara-acara tertentu/khusus.

BAB IV

PENERAPAN POLA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 8

- (1) Penyelenggara melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta wewenang yang dimilikinya.
- (2) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan oleh UPT yang menjadi bagian Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara menetapkan petunjuk teknis penyelenggaraan pelayanan publik fungsional.
- (4) Dalam hal pelayanan publik dilaksanakan oleh UPT, maka Kepala Penyelenggara wajib melaksanakan pembinaan secara berkelanjutan.

Bagian Kedua

Pola Pelayanan Publik Terpusat

Pasal 9

- (1) Penyelenggara melaksanakan pelayanan publik berdasarkan tugas pokok dan fungsinya atau pelimpahan wewenang yang diterimanya.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara terpusat oleh Penyelenggara yang bersangkutan.
- (3) Penyelenggara menempatkan pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berdasarkan struktur organisasi sesuai dengan kedudukan, tugas pokok dan fungsinya.
- (4) Penyelenggara menyampaikan laporan berkala atas pelaksanaan pelayanan publik terpusat kepada pejabat yang melimpahkan wewenangnya.

Bagian Ketiga
Pola Pelayanan Publik Terpadu

Pasal 10

- (1) Pelayanan publik terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Pelayanan publik terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui :
 - a. Sistem pelayanan terpadu satu pintu ; dan/atau
 - b. Sistem pelayanan terpadu satu atap.
- (3) Pelayanan publik terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.
- (4) Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan :
 - a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
 - b. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
 - c. Memperpendek proses pelayanan;
 - d. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau; dan
 - e. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.
- (5) Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip :
 - a. Keterpaduan;
 - b. Ekonomis;
 - c. Koordinasi;
 - d. Pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
 - e. Akuntabilitas;
 - f. Aksesibilitas.
- (6) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
- (7) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang dari kepala daerah kepada pimpinan Organisasi Penyelenggara sistem pelayanan terpadu yang ditetapkan dengan surat keputusan.
- (8) Penyelenggaraan system pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi Penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.
- (9) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilaksanakan berdasarkan penugasan dari Kepala Penyelenggara pelayanan kepada Pelaksana di lingkungannya untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan system pelayanan terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.
- (10) Penyelenggara menunjuk dan menempatkan pegawai di lingkungan unit kerja Penyelenggara, untuk menjadi Pelaksana pelayanan publik satu atap dan bertanggungjawab atas kegiatan pengolahan dan penyelesaian pelayanan (*back office*).
- (11) Kegiatan pelayanan terpadu satu atap dikoordinasikan oleh pejabat yang ditunjuk oleh Bupati dan bertanggungjawab atas kegiatan penerimaan berkas dan penyampaian produk pelayanan (*front office*).

Pasal 11

- (2) Pelayanan publik terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Penyelenggara, yang memiliki kedudukan, tugas pokok dan fungsi melaksanakan pelayanan publik satu pintu.
- (3) Penyelenggara yang melaksanakan pelayanan publik terpadu satu pintu, bertanggungjawab atas seluruh kegiatan pelayanan publik yang menjadi wewenangnya.

Bagian Keempat

Pola Pelayanan Publik Gugus Tugas

Pasal 12

- (1) Bupati dapat membentuk Gugus Tugas Pelayanan Publik atas usul Penyelenggara.
- (2) Gugus Tugas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditempatkan pada instansi pemberian pelayanan dan/atau di tempat tertentu.
- (3) Gugus Tugas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh Penyelenggara yang memiliki kewenangan dalam pelayanan publik.

BAB V

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN MAKLUMAT PELAYANAN

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan Publik

Pasal 13

- (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (3) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun berdasarkan setiap produk layanan yang dimiliki atau menjadi tugas pokok fungsi Penyelenggara.

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib menyusun standar pelayanan publik, dengan mengikutsertakan masyarakat atau pihak terkait dengan prinsip non diskriminatif untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara dengan kebutuhan Masyarakat, kondisi lingkungan dan kearifan lokal.
- (2) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari wakil :
 - a. Semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung; atau
 - b. Tokoh Masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, Ombudsman dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (3) Penetapan wakil Masyarakat atau pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) beserta jumlahnya ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan publik yang bersangkutan.
- (4) Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan Publik, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan Publik. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara pelayanan publik.
- (5) Penyelenggara dapat menyelenggarakan pertemuan/lokakarya/sosialisasi dalam rangka kegiatan penetapan Standar Pelayanan.
- (6) Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan oleh Penyelenggara wajib dipublikasikan.

Pasal 15

- (1) Proses penerapan Standar Pelayanan oleh unit pelayanan dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan.
- (2) Ketentuan dan format Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dan Pasal 14 tercantum dalam Lampiran II, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua

Maklumat Pelayanan

Pasal 16

- (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik diharuskan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah :
 - a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
 - c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi bagi penerima layanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (4) Maklumat Pelayanan yang telah disusun harus dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (5) Ketentuan dan format maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) tercantum dalam Lampiran II, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketiga

Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 17

- (1) Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Metode yang dapat dipergunakan antara lain : analisis dokumen, survei, inspeksi oleh pejabat yang berwenang, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku.
- (3) Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.
- (4) Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.
- (5) Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik atau inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

BAB VI

Bagian Kesatu

Pengertian dan Tugas Gugus Kendali Mutu

Pasal 18

- (1) Untuk memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas maka perlu peningkatan mutu pelayanan publik serta perbaikan yang dilakukan secara terus menerus.
- (2) Peningkatan mutu pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan membentuk Gugus Kendali Mutu (GKM) yang memiliki kewenangan memberikan saran dan pertimbangan atas mutu penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Gugus Kendali Mutu adalah suatu kelompok kerja dimana para anggotanya terdiri dari berbagai fungsi dan tugas yang berbeda tetapi mempunyai keterkaitan persoalan yang sama yang secara berkala melakukan pertemuan untuk mengidentifikasi, menganalisis dan memecahkan persoalan untuk pemeliharaan, perbaikan dan atau meningkatkan kualitas/mutu pelayanan.
- (4) Gugus Kendali Mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri dari Pelaksana yang berkompeten pada Penyelenggara, yang ditetapkan oleh Kepala Penyelenggara.
- (5) Pelaksana yang ditunjuk menjadi anggota tim gugus kendali mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) berasal dari perwakilan unit-unit pelayanan atau yang memiliki kompetensi dibidangnya.

Pasal 19

- (1) Kepala Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang ditunjuk bertindak sebagai penanggung jawab Gugus Kendali Mutu pada setiap Penyelenggara/OPD.
- (2) Gabungan dari penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan menjadi tim koordinasi gugus kendali mutu pelayanan 10oordi melalui Keputusan Bupati.
- (3) Tim koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bertanggung jawab atas mutu penyelenggaraan pelayanan 10oordi pada instansinya masing-masing.
- (4) Untuk memudahkan koordinasi, pertukaran informasi, pemecahan masalah maupun hal-hal terkait penyelenggaraan pelayanan 10oordi lainnya dapat diadakan pertemuan secara berkala maupun insidental.
- (5) Pertemuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat dilakukan antara penanggung jawab/10oordinator maupun antar anggota tim gugus kendali mutu.

Bagian Kedua

Metode dan Alat

Pasal 20

Metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dilakukan melalui:

- a. Identifikasi masalah;
- b. Analisis masalah;
- c. Menentukan sebab yang dominan;
- d. Menentukan solusi/pemecahan masalah;
- e. Memeriksa dan mengevaluasi hasil perbaikan;
- f. Mencegah terulangnya lagi masalah melalui penetapan standarisasi; dan
- g. Merencanakan penyelesaian masalah berikutnya.

Pasal 21

Alat yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dilakukan melalui :

- a. Analisis SWOT;

adalah suatu alat analisis yang digunakan untuk menganalisis masalah-masalah dengan kerangka *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threats* (ancaman);

- b. Lembar pemeriksaan;
disebut pula dengan lembar pengumpul data, berbentuk formulir kertas dengan *item-item* yang diperlukan sudah dicantumkan dan disusun sedemikian rupa, digunakan untuk mengumpulkan data hasil pemeriksaan (pengecekan) informasi mengenai aspek dan kondisi tertentu yang diperlukan dipakai untuk memudahkan proses pengumpulan data dan menganalisa data.
- c. Diagram pareto;
suatu alat untuk melihat permasalahan yang paling tinggi prioritasnya, divisualisasikan dalam sebuah diagram yang disusun mulai dari data terbesar/terbanyak, dengan tujuan menunjukkan dengan jelas dan mudah jenis data yang terbesar serta menunjukkan perbandingan masing-masing jenis terhadap keseluruhan.
- d. Diagram sebab akibat;
disebut pula digram tulang ikan/fishbone yang merupakan diagram yang menggambarkan hubungan antara karakteristik mutu dengan faktor penyebabnya.
- e. Histogram; dan
suatu jenis grafik balok khusus yang menggambarkan penyebaran data sebagai hasil satu macam pengukuran dari suatu kejadian atau proses, apakah data tersebut keluar dari batas pengendalian atau tidak, histogram sangat membantu sebagai tindakan preventif terhadap masalah yang ada dengan melakukan pencatatan data secara kontinyu, sehingga penyimpangan yang terjadi dapat langsung diidentifikasi secara dini sebelum masalah menjadi berlarut-larut.
- f. Stratifikasi.
Menguraikan dan mengelompokkan data menjadi kelompok yang lebih homogen (tunggal) dengan tujuan untuk menghindari salah interpretasi dalam membaca suatu data.

Bagian Ketiga

Tolok Ukur Keberhasilan

Pasal 22

Tolak ukur keberhasilan pelaksanaan Gugus Kendali Mutu, meliputi :

- a. Perbaikan mutu pelayanan secara terus menerus;
- b. Peningkatan peran serta dan kerjasama antar unit kerja;
- c. Pemborosan sumber daya berkurang;
- d. Efisiensi pemakaian bahan dan peralatan;
- e. Peningkatan produktivitas;
- f. Meningkatnya kepercayaan dan kepuasan masyarakat;
- g. Berkurangnya keluhan/pengaduan; dan
- h. Meningkatnya kepuasan kerja.

BAB VII

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 23

- (1) Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik, setiap Penyelenggara Pelayanan Publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
- (2) SKM merupakan penilaian atas pendapat masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- (3) Survei dapat dilakukan secara menyeluruh atau parsial di masing-masing unit kerja sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan.

- (4) SKM dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan dan kondisi Penyelenggara.
- (5) Survei dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan paling kurang 1 (satu) kali setahun.
- (6) Apabila dibutuhkan, SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.
- (7) Penyelenggara dapat membentuk tim pelaksana SKM atau tim penyusun laporan SKM.
- (8) SKM dapat dilaksanakan secara mandiri/swakelola, atau dikerjasamakan dengan pihak ketiga berdasarkan perjanjian kerjasama, dengan mekanisme sesuai peraturan perundang-undangan.
- (9) Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survey tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.
- (10) Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil SKM terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui papan pengumuman/papan informasi dan/atau media massa dan/atau laman internet dan/atau media sosial atau media informasi lainnya.
- (11) Hasil SKM dari Penyelenggara dilaporkan kepada Kepala Daerah dan Bagian Organisasi atau bagian yang membidangi pelayanan publik melalui Sekretaris Daerah.
- (12) Hasil SKM digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- (13) Hasil SKM dari Penyelenggara dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Gubernur Kalimantan Barat melalui Bupati.
- (14) Ketentuan lebih lanjut mengenai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tercantum dalam Lampiran III, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VIII

PENGELOLAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Prosedur Pengaduan

Pasal 24

- (1) Dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik apabila penyelenggaraan pelayanan publik oleh Penyelenggara tidak sesuai dengan standar pelayanan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan, Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung.
- (2) Penyampaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui sarana pengaduan atau aplikasi yang telah disediakan oleh Penyelenggara/Kementerian/Lembaga maupun melalui Ombudsman Republik Indonesia.
- (3) Penyelenggara wajib menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Untuk kecepatan tindak lanjut penanganan, setiap harinya wajib diperiksa kotak pengaduan, laporan pengaduan, e-mail pengaduan, SMS Pengaduan dan/atau aplikasi/portal pengaduan, serta dilakukan tindak lanjut atas pengaduan tersebut.

- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengelolaan dan penanganan pengaduan pada Penyelenggara tercantum dalam Lampiran IV, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua

Pejabat Pengelolaan Pengaduan

Pasal 25

- (1) Untuk menangani pengaduan masyarakat, perlu ditunjuk pejabat pengelola pengaduan yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara.
- (2) Untuk efektivitas dan efisiensi, pejabat pengelola pengaduan dapat merangkap jabatan dengan anggota Gugus Kendali Mutu.

Bagian Ketiga

Standar Operasional Prosedur

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib menyusun standar operasional prosedur penanganan pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dipublikasikan dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah dilihat oleh masyarakat.

BAB IX

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 27

- (1) Penyelenggara menyelenggarakan Sistem Informasi Pelayanan Publik dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan, kemampuan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggaraan sistem informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berkoordinasi dengan OPD yang memiliki tugas pokok dan fungsi di bidang informasi dan komunikasi serta kehumasan.

Bagian Kedua

Jenis Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan

Pasal 28

- (1) Jenis informasi yang harus disediakan oleh Penyelenggara, paling kurang meliputi :
 - a. Profil Penyelenggara, termasuk motto pelayanan serta visi dan misi Penyelenggara;
 - b. Profil Pelaksana;
 - c. Standar Pelayanan Publik;
 - d. Maklumat Pelayanan;
 - e. Pengelolaan pengaduan; dan
 - f. Evaluasi dan penilaian kinerja.
- (2) Setiap informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat terbuka, kecuali dinyatakan tertutup berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Informasi yang disediakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dapat diakses oleh masyarakat secara cepat, tepat, mudah dan sederhana.

Bagian Ketiga

Pemanfaatan dan Pengembangan Teknologi Informasi Pelayanan Publik

Pasal 29

- (1) Setiap Penyelenggara wajib memanfaatkan teknologi informasi secara handal dan aman serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya teknologi sebagaimana mestinya.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi dilakukan secara bertahap atau sekaligus sesuai dengan kemampuan.
- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna teknologi informasi.
- (4) Penyelenggara mengantisipasi perkembangan kemajuan teknologi informasi pelayanan publik.
- (5) Dalam hal pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi pelayanan publik, Penyelenggara wajib melakukan koordinasi dengan OPD yang memiliki tugas pokok dan fungsi di bidang informasi dan komunikasi serta kehumasan.

BAB X

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) 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.
- (2) 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.
- (3) Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik.
- (4) Pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara kompetitif, adaptif, replikasi, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan.
- (5) 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.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai inovasi pelayanan publik tercantum dalam Lampiran V, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua

Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

Pasal 31

- (1) 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, Badan Usaha Milik Daerah.
- (2) Pemerintah Daerah berkewajiban untuk melakukan pembinaan guna meningkatkan kapasitas dan kemampuan unit/satuan kerja yang berada di

lingkungannya dalam rangka mengembangkan inovasi pelayanan publik dan/atau mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik.

- (3) Kompetisi inovasi pelayanan publik dapat diselenggarakan dalam lingkup daerah (provinsi/kabupaten/kota) maupun nasional serta internasional.
- (4) Bentuk penghargaan yang diberikan kepada pemenang kompetisi inovasi pelayanan publik dalam lingkup daerah (provinsi/kabupaten/kota) dapat berupa insentif, tunjangan khusus, piagam, piala, maupun bentuk lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat diberikan oleh Bupati melalui seremonial khusus atau pada acara-acara tertentu/khusus.
- (6) Unit pelayanan publik/ Penyelenggara dapat mendaftarkan inovasi yang dikembangkan pada instansinya untuk mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik baik daerah maupun nasional serta internasional.
- (7) Dalam hal kompetisi inovasi pelayanan publik diselenggarakan dalam lingkup daerah maka segala ketentuan akan diatur oleh Pemerintah Daerah dan/atau panitia penyelenggara.
- (8) Dalam hal kompetisi inovasi pelayanan publik diselenggarakan dalam lingkup nasional/internasional maka segala sesuatu hal yang terkait akan mengikuti ketentuan dari Kementerian/Lembaga terkait yang menyelenggarakan kompetisi tersebut.
- (9) 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 XI

PERAN SERTA MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Lingkup Peran Serta Masyarakat

Pasal 32

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 33

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 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.

Bagian Kedua

Penyusunan Kebijakan dan Standar Pelayanan Publik

Pasal 34

Tata cara peran serta masyarakat dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik dan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 huruf a, dapat berupa:

- a. penyampaian usulan kepada Penyelenggara secara tertulis melalui media elektronik atau non elektronik disertai identitas yang jelas; dan
- b. menghadiri atau mengikuti pertemuan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara.

Bagian Ketiga

Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pasal 35

Tata cara peran serta masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 huruf b, dapat berupa :

- a. pelaksanaan kewajiban sebagai pemohon/pengguna layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- b. menjaga sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang telah disediakan oleh Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Keempat

Pengawasan Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pasal 36

Tata cara peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 huruf c, dapat berupa :

- a. keikutsertaan dalam memantau dan mengawasi penerapan standar pelayanan; dan
- b. pelaporan secara tertulis kepada Unit Pelayanan Pengaduan dan/atau Instansi berwenang lainnya dalam hal menemukan dugaan penyimpangan atau pelanggaran pelaksanaan pelayanan publik.

Bagian Kelima

Evaluasi Pelayanan Publik

Pasal 37

Tata cara peran serta masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 huruf d, dapat berupa memberi masukan secara tertulis mengenai kinerja Unit Kerja Pelayanan Publik kepada Penyelenggara melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan/atau melalui media elektronik atau non elektronik, disertai identitas yang jelas.

Bagian Keenam

Pemberian Penghargaan

Pasal 38

Tata cara peran serta masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 huruf e, dapat berupa:

- a. keikutsertaan secara langsung maupun tidak langsung dalam penilaian kinerja pelayanan publik; dan
- b. pemberian penghargaan secara swadaya kepada Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik atau Pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan dan kompetensinya.

BAB XII

KERJASAMA PENYELENGGARA DENGAN PIHAK LAIN

Pasal 39

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain, dengan ketentuan :

- a. kerjasama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan Standar Pelayanan;
 - b. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
 - c. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab Pelayanan Publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - d. Penyelenggara dan mitra kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat Pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat, laman, pos-elektronik, dan kotak Pengaduan.
- (2) Pemilihan mitra kerjasama sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak boleh membebani masyarakat.

BAB XIII

DOKUMEN DAN INFORMASI

Pasal 40

- (1) Dokumen penyelenggaraan pelayanan publik merupakan arsip negara.
- (2) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen dan informasi sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, untuk diakses masyarakat.
- (3) Dokumen dan informasi dapat diakses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan pelayanan publik, dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (4) Dokumen dan informasi penyelenggaraan pelayanan publik dapat dinyatakan tertutup/rahasia apabila memang sesuai sifatnya harus dirahasiakan atau memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Dokumen dan informasi yang sifatnya tertutup/rahasia sesuai ketentuan perundang-undangan tidak dapat diakses dan diminta oleh Masyarakat atau pengguna layanan.
- (6) Penyelenggara dan Pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen pelayanan publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak berwenang, dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
- (7) Masyarakat atau pengguna layanan dapat meminta dan menggunakan dokumen dan informasi yang sifatnya terbuka/tidak rahasia sepanjang memenuhi kaidah dan ketentuan yang ditetapkan oleh pejabat pengelola informasi dan dokumentasi.
- (8) Permohonan permintaan dokumen dan informasi sebagaimana disebutkan pada ayat (7) oleh Masyarakat atau pengguna layanan dengan melengkapi persyaratan antara lain sebagai berikut :
 - a. OPD tujuan;
 - b. Nama pemohon;
 - c. Jenis kelamin;
 - d. Usia;
 - e. No. KTP / NIK / No. Identitas;
 - f. Salinan kartu identitas;
 - g. Alamat lengkap;

- h. Telepon/HP/Fax;
 - i. E-mail;
 - j. Dokumen/Informasi yang diminta;
 - k. Alasan permintaan dokumen/informasi;
 - l. Cara penyampaian dokumen/informasi dan tindak lanjut.
- (9) Masyarakat atau pengguna layanan yang melakukan permohonan permintaan dokumen/informasi diberikan tanda bukti permintaan dokumen/informasi.
- (10) Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon dokumen/informasi memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dengan jangka waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterima permintaan dan dapat diperpanjang paling lambat 7 (tujuh) hari kerja.
- (11) Penyampaian/pendistribusian/penyerahan dokumen/informasi kepada pemohon dilakukan secara langsung, dengan menandatangani berita acara penerimaan dokumen/informasi.
- (12) Jika permohonan dokumen/informasi diterima, maka dalam berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (11) juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, apakah dalam bentuk softcopy atau data tertulis dan apabila permintaan dokumen/informasi ditolak karena sifatnya rahasia, kepada pemohon diberikan surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (13) Dokumen dan informasi disediakan dan diberikan secara gratis tanpa dipungut biaya terkecuali untuk keperluan penggandaan yang menjadi tanggung jawab atau beban pemohon.

BAB XIV

MONITORING, EVALUASI DAN PENGAWASAN

Pasal 41

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

Pasal 42

- (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 XV

SANKSI

Pasal 43

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

Pasal 44

- (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 :
- hukuman disiplin ringan;
 - hukuman disiplin sedang; dan
 - hukuman disiplin berat.
- (3) Mekanisme sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XVI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 45

- (1) Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, semua Penyelenggara yang :
- Belum memiliki Standar Pelayanan Publik, wajib menyusun, menetapkan, menerapkan, memajang dan mempublikasikan Standar Pelayanan Publik paling lama 12 (dua belas) bulan sejak berlakunya Peraturan Bupati ini; dan
 - Telah memiliki Standar Pelayanan Publik, wajib menyesuaikan dengan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati ini dan memberlakukan paling lama 12 (dua belas) bulan sejak berlakunya Peraturan Bupati ini.
- (2) Penyelenggara yang dibentuk setelah berlakunya Peraturan Bupati ini wajib menyusun, menetapkan, menerapkan, memajang dan mempublikasikan Standar Pelayanan Publik paling lama 12 (dua belas) bulan sejak terbentuknya Organisasi Perangkat Daerah/OPD.

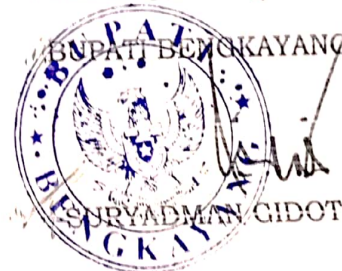
Pasal 46

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Bupati ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, ditetapkan oleh Sekretaris Daerah.

Pasal 47

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

Ditetapkan di Bengkayang
Pada tanggal 03 Januari 2018



Diundangkan di Bengkayang
Pada tanggal, 3 Januari 2018



BERITA DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG TAHUN 2018 NOMOR

LAMPIRAN I
 PERATURAN BUPATI BENGKAYANG
 NOMOR : / TAHUN 2018
 TANGGAL : 2018
 TENTANG
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK



PENETAPAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
 Format Surat Keputusan Penetapan Pelaksana Pelayanan Publik
 PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG
ORGANISASI PERANGKAT DAERAH/PENYELENGGARA PELAYANAN
 Alamat, Telepon, Faksimile
 Kota
 Website, e-mail Kode Pos

KEPUTUSAN KEPALA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
 NOMOR TAHUN.....

TENTANG

PENETAPAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
 PADA (PENYELENGGARA/UNIT PELAYANAN PUBLIK)
 TAHUN

KEPALA PENYELENGGARA PELAYANAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada..... perlu dibentuk tim pelaksana pelayanan publik, yang terdiri dari penanggung jawab kegiatan, ketua, sekretaris dan anggota;
- b. bahwa untuk pembentukan tim pelaksana sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Penyelenggara /OPD;
- c. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini dianggap cakap dan mampu untuk melaksanakan kegiatan tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkayang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3823);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
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;
8. (Peraturan Menteri / Kepala Lembaga yang bersangkutan / terkait);
9. (Peraturan Daerah yang terkait langsung);
10. (Peraturan Bupati yang terkait langsung);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Membentuk tim pelaksana pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada
- KEDUA** : Tim pelaksana pelayanan public pada..... mempunyai tugas dan kewajibannya sebagai berikut :
- a. Memberikan pelayanan kepada publik atas permintaan informasi dan konsultasi;
 - b. Melakukan kegiatan pelaksanaan pelayanan publik yang berada dalam ruang lingkup tugasnya;
 - c. Menanggapi pengaduan pelayanan dari publik atau mengarahkan kepada bagian pengaduan;
 - d. Menjunjung tinggi dan menerapkan visi, misi dan motto pelayanan publik;
 - e. Menerapkan standar pelayanan;
 - f. Melaksanakan survey kepuasan masyarakat;
 - g. Melakukan pengelolaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan;
 - h. Melaporkan tugas dan kemajuan yang telah dilaksanakan kepada pimpinan tugas secara periodik.
- KETIGA** : Menunjuk pegawai yang namanya tercantum pada lampiran 1(satu surat keputusan ini sebagai tim pelaksana pelayanan publik pada.....
- KEEMPAT** : Menetapkan visi, misi dan motto pelayanan publik pada lampiran 2 (dua).
- KELIMA** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada
- KEENAM** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di

Pada tanggal

Kepala Penyelenggara Pelayanan



LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA PENYELENGGARA
PELAYANAN
NOMOR : 24 /TAHUN 2018
TANGGAL : 3 JANUARI 2018
TENTANG
PENETAPAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
PADA

DAFTAR NAMA
TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

.....

TAHUN

Penanggung Jawab :
Ketua :
Sekretaris :
Anggota : -
-

(anggota dapat dikelompokkan berdasarkan sub tugas,
misalnya : front office, sarana prasarana, IT, kebersihan,
keamanan, dll)

Kepala Penyelenggara Pelayanan

.....



LAMPIRAN 2
KEPUTUSAN KEPALA PENYELENGGARA
PELAYANAN
NOMOR : /TAHUN 2018
TENTANG : 2018
PENETAPAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
PADA

VISI, MISI DAN MOTTO PELAYANAN PUBLIK

(NAMA SKPD / PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK)	
VISI	:

MISI	:
	1.
	2.
	3.
MOTTO	:

Kepala Penyelenggara Pelayanan

.....



STANDAR PELAYANAN PUBLIK & MAKLUMAT PELAYANAN

A. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.

Sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya.

Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut.

Penyusunan standar pelayanan publik didahului dengan penyiapan rancangan standar pelayanan, yang dapat dilakukan oleh :

- a. Penyelenggara;
- b. Masyarakat; dan/atau
- c. Pihak terkait.

Rancangan standar pelayanan publik berorientasi kepada peningkatan kualitas pelayanan publik dengan tidak memberatkan Penyelenggara, dengan memperhatikan :

- a. Kebutuhan masyarakat;
- b. Kondisi lingkungan dan wilayah;
- c. Kemampuan sumber daya yang dimiliki Penyelenggara;
- d. Ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. Kearifan lokal.

Kearifan lokal sebagaimana dimaksud pada huruf e, dapat berupa bahasa, simbol, ornamen, produk/jenis layanan, pola pelayanan, adat istiadat, dan hal-hal lain yang terkait dengan nilai-nilai budaya lokal maupun situasi dan kondisi daerah lokal dimana proses pelayanan publik diselenggarakan dan/atau dijalankan yang bersifat bijaksana, penuh kearifan, bernilai baik, yang tertanam dan diikuti oleh anggota masyarakat.

Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, antara harapan masyarakat dan kesanggupan Penyelenggara pelayanan, meliputi :

- a. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
- b. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
- c. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Sederhana;
- b. Partisipatif;
- c. Akuntabel;
- d. Berkelanjutan;
- e. Transparansi;
- f. Keadilan.

Langkah-langkah dalam menyusun rancangan standar pelayanan :

- a. Identifikasi persyaratan;
- b. Identifikasi prosedur;
- c. Identifikasi waktu;
- d. Identifikasi biaya/tarif;
- e. Identifikasi produk pelayanan;
- f. Penanganan pengelolaan pengaduan.

Komponen Standar Pelayanan dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :
 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - 3) Jangka waktu pelayanan
 - 4) Biaya/tariff
 - 5) Produk pelayanan
 - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 - 1) Dasar hukum
 - 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas yang representatif dengan memperhatikan faktor kenyamanan, aspek gender, serta pengguna berkebutuhan khusus/disabilitas;
 - 3) Kompetensi pelaksana
 - 4) Pengawasan internal
 - 5) Jumlah pelaksana
 - 6) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
 - 8) Evaluasi kinerja pelaksana.

Dalam peraturan ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan.

Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan.

Sedangkan untuk komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat. Hal yang perlu diperhatikan pada komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan / internal organisasi adalah penyediaan sarana dan prasarana atau fasilitas yang representatif dengan memperhatikan aspek gender, penyandang disabilitas maupun berkebutuhan khusus dengan tetap memperhatikan aspek kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat/pengguna layanan.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah:

1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu

diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola. Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).

Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah :

- a. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
- c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan.

Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan.

Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain :

Rancangan Standar Pelayanan Publik

1.	Jenis Pelayanan	:	...diisi nama jenis pelayanan
2.	Dasar Hukum	:	...diisi hasil identifikasi
3.	Persyaratan	:	...diisi hasil identifikasi
4.	Prosedur	:	...diisi hasil identifikasi
5.	Waktu Pelayanan	:	...diisi hasil identifikasi
6.	Biaya/Tarif	:	...diisi hasil identifikasi
7.	Produk	:	...diisi hasil identifikasi
8.	Pengelolaan Pengaduan	:	...diisi hasil identifikasi

B. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi :

1. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
2. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
3. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Penyelenggara dapat menyelenggarakan sosialisasi dengan mengundang Masyarakat atau Pihak terkait untuk menginformasikan / mensosialisasikan atau meminta persetujuan terhadap standar pelayanan yang telah disusun.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

1. Diskusi Grup Terfokus (*Focused Group Discussion*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

2. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

Pada proses pembahasan dengan masyarakat, organisasi penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen lain, seperti: sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Selain itu bagi penyelenggara pelayanan yang menerapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM), pembahasan Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan Peraturan yang berlaku tentang SPM. Hasil dari pembahasan Rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang sudah disetujui. Standar Pelayanan tersebut sekurang-kurangnya memuat persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan.

Format Standar Pelayanan yang dapat digunakan antara lain:

Standar Pelayanan 'X' (diisi sesuai jenis pelayanan) (*)
Dasar hukum:.....

1. Persyaratan	:	1... 2....dst
.Prosedur	:	1... 2....dst
.Waktu Pelayanan	:	1... 2....dst
4. Biaya/Tarif	:	1... 2....dst
5. Produk	:	1... 2....dst
6. Pengelolaan Pengaduan	:	1... 2....dst

Tanda tangan Kepala Penyelenggara

(*) Unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

C. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

D. Penerapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.


Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

Penetapan Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Contoh maklumat pelayanan :

 (NAMA INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK) MAKLUMAT PELAYANAN <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”</p> <p style="text-align: right;">Tanda Tangan Pelaksana dan/ atau Kepala Penyelenggara</p>

F. Format Surat Keputusan Penetapan Standar Pelayanan Publik



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG
ORGANISASI PERANGKAT DAERAH/PENYELENGGARA PELAYANAN

Alamat, Telepon, Faksimile
Kota
Website, e-mail Kode pos

KEPUTUSAN KEPALA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

NOMOR TAHUN.....

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA (PENYELENGGARA/UNIT PELAYANAN PUBLIK)

KEPALA PENYELENGGARA PELAYANAN

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan.
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala.....tentang Standar Pelayanan;

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkayang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3832);
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. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua 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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. (Peraturan Menteri/ Kepala Lembaga yang bersangkutan /terkait);
8. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
9. (Peraturan Daerah yang terkait langsung);
10. (Peraturan Bupati yang terkait langsung);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada (Penyelenggara/Unit Pelayanan Publik) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada (Penyelenggara/Unit Pelayanan Publik) meliputi ruang lingkup pelayanan :
a. Barang,
b. Jasa, dan
c. Administratif.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada
- KELIMA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di

Pada tanggal

Kepala Penyelenggara Pelayanan

.....



LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA PENYELENGGARA PELAYANAN
 NOMOR : /TAHUN 2018
 TANGGAL : 2018
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Standar Pelayanan(diisi sesuai jenis pelayanan) *)

No. **)	Unsur	:
1	Dasar Hukum	:
2	Persyaratan	:
3	Prosedur / Alur Pelayanan	:
4	Waktu Pelayanan	:
5	Biaya/Tarif	:
6	Produk	:
7	Pengelolaan Pengaduan	:
8	Sarana dan Prasarana	:
9	Jumlah Pelaksana	:
10	Kompetensi Pelaksana	:
11	Pengawasan Internal	:
12	Jaminan Pelayanan	:
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:

Kepala Penyelenggara Pelayanan

.....

- *) setiap jenis pelayanan agar dibuatkan standar pelayanan seperti tabel diatas per masing-masing jenis produk layanan
 **) Standar Pelayanan No. 1 s.d. 7 wajib dipublikasikan dan diketahui pengguna layanan



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

A. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik, setiap Penyelenggara Pelayanan Publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan penilaian atas pendapat masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Survei dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan paling kurang 1 (satu) kali setahun.

Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan. Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil SKM terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survey yang digunakan. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui papan pengumuman/papan informasi dan/atau media massa dan/atau laman internet dan/atau media sosial atau media informasi lainnya.

Sasaran SKM yaitu :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Maksud pelaksanaan SKM yaitu :

- 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.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan sehingga Masyarakat dapat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan
 Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
 Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan
 Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
 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.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

C. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Persiapan, terdiri dari :
 1. Penyusunan daftar pertanyaan instrumen survei;
 2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
 3. Menentukan responden;
 4. Penggandaan daftar pertanyaan survei;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, terdiri dari :
 1. Daftar pertanyaan survei yang dibagikan kepada responden; dan
 2. Setelah diisi oleh responden, daftar pertanyaan dan jawaban dikumpulkan.
Lokasi pengumpulan data dapat dilakukan di :
 - a) Lokasi masing-masing unit pelayanan;
 - b) Lingkungan perumahan atau tempat berkumpulnya Masyarakat;
 - c) Lokasi lain yang ditentukan oleh pelaksana survei.
 Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei antara lain :
 - a) Kuesioner dengan tatap muka;
 - b) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
 - c) Kuesioner elektronik (internet/*e-survey*);
 - d) Diskusi kelompok terfokus;
 - e) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.
- c. Pengolahan data, terdiri dari :
 1. Data yang terdapat pada jawaban atas setiap pertanyaan dimasukkan dalam format tabulasi; dan
 2. Hasil tabulasi dihitung sesuai rumus yang telah ditentukan.
- d. Analisis data, yaitu melakukan analisa data sehingga dapat dijadikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- e. Menyajikan dan melaporkan hasil dalam bentuk laporan SKM tahunan.

Pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM dapat dilakukan dalam waktu selama 1 (satu) bulan dengan perincian :

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
 - b. Pelaksanaan pengumpulan data, 5 hari kerja;
 - c. Pengolahan dan analisa data, 5 hari kerja;
 - d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.
-).
1. Penyusunan Kuesioner
Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Adapun bentuk kuesioner dibagi atas 4 (empat) bagian yaitu :
 - a. Identitas masyarakat/responden, meliputi nomor urut, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan publik;
 - b. Identitas pencacah/petugas survei yang meliputi nama dan Nomor Induk Pegawai (NIP) dan/atau data lain;

- c. Pendapat responden tentang pelayanan publik yang meliputi pertanyaan dan pilihan jawaban dari penerima pelayanan/responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai;
 - d. Saran perbaikan yaitu kolom yang dapat diisi uraian penjelasan secara umum oleh responden terhadap pelayanan yang diterima yang dapat berupa saran, kritik, maupun apresiasi.
2. Nilai Persepsi Jawaban Kuesioner

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

Contoh: Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
 - b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
 - c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
 - d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.
3. Penentuan Jumlah Responden
- a. Unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, jumlah responden terpilih ditetapkan sejumlah minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan yaitu :
 $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden yaitu } (9+1) \times 10 = 100$

$\begin{aligned} (\text{Jumlah unsur} + 1) \times 10 &= \text{jumlah responden} \\ (9 + 1) \times 10 &= 100 \text{ responden} \end{aligned}$
--

- b. Unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanannya kurang dari 100 orang maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat, jumlah responden terpilih ditetapkan sejumlah minimal 25 orang.
 - c. Unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanannya kurang dari 25 orang maka jumlah responden ditetapkan sama atau disesuaikan dengan jumlah populasi penerima layanan.
4. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait misalnya Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha, pihak ketiga lainnya atau kombinasi di antara unit tersebut.
5. Perhitungan Nilai Rata - Rata Tertimbang (NRR)
 Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus yaitu bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur yaitu $1/9 = 0,111$.

$$\text{Nilai Rata - Rata (NRR) tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

6. Perhitungan Nilai Hasil SKM

Untuk memperoleh nilai hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus yaitu total nilai persepsi per unsur dibagi total unsur yang terisi dikali nilai penimbang atau $\text{IKM} = \text{total nilai persepsi per unsur} / \text{total unsur yang terisi} \times \text{nilai rata-rata tertimbang}$.

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Rata-rata Tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian hasil SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian pada ayat dikonversikan dengan nilai dasar 25, yaitu nilai IKM dikali 25.

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

7. Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan

Hasil SKM dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut :

- a. Sangat Baik (A) : nilai 81,26 - 100
 b. Baik (B) : nilai 62,51 - 81,25
 c. Kurang Baik (C) : nilai 43,76 - 81,25
 d. Tidak Baik (D) : nilai 25,00 - 43,75

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

2. Lembar Kuesioner dan Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG
(NAMA INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN)
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara/i yang kami hormati,

Pemerintah Kabupaten Bengkulu sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan publik instansi pemerintah.

Untuk itu Pemkab Bengkulu berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Publik di instansi pemerintah.

Pertanyaan sengaja dibuat sesederhana mungkin sehingga mudah dipahami dan tidak terlalu menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat.
Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian, partisipasi dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

Bengkayang, (tanggal, bulan, tahun)

Tim Survei

**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG
(NAMA INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN)
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

BIDANG :
UNIT PELAYANAN :
ALAMAT :
TELEPON / FAX :

PERHATIAN

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

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data
Nomor Responden	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	Data lain :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 - D3 - D4 5. S-1 6. S-2 / S-3	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. Pegawai BUMN / BUMD 4. Pegawai Swasta	Wiraswasta / 5. Wirausaha 6. Petani / rumah tangga 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Lainnya	<input type="checkbox"/>

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari atau centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	Baik Sekali	Baik	Cukup / Sedang	Buruk

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan waktu pelayanan apakah sesuai waktu yang ditentukan? a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang c. Tepat Waktu d. Sangat tepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda terhadap tersedianya Maklumat Pelayanan dan bagaimana penerapannya ? a. Tidak ada / tidak melihat b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya dengan sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditentukan ? a. Selalu tidak sesuai b. Kadang-kadang sesuai c. Sesuai / relatif murah d. Selalu sesuai / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	
			1 2 3 4

IV. Saran Perbaikan dan Harapan :

F. Lembar Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25 dst...									
□ Nilai per Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NRR / Unsur	#####	#### #	#### #	#### #	#####	#### #	#####	#####	#### #
NRR tertbg/ unsur	#####	#### #	#### #	#### #	#####	#### #	#####	#####	#### #
IKM Unit pelayanan									

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 0,00

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI		
				RATA-
U1	Persyaratan			#DIV/0!
U2	Prosedur			#DIV/0!
U3	Waktu pelayanan			#DIV/0!
U4	Biaya/tarif			#DIV/0!
U5	Produk layanan			#DIV/0!
U6	Kompetensi pelaksana			#DIV/0!
U7	Perilaku pelaksana			#DIV/0!
U8	Maklumat Pelayanan			#DIV/0!
U9	Penanganan Pengaduan			#DIV/0!

Petunjuk Pengisian Formulir Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

1. Nomor responden :
Isilah urutan responden dari awal sampai terakhir sehingga secara otomatis dapat diketahui jumlah responden .
2. Nilai per unsur pelayanan U1 s.d. U9 :
Isilah unsur pelayanan sesuai dengan nilai yang diberikan oleh responden, dari U1 s.d U9 sama dengan urutan dalam kuesioner.
3. Jumlah nilai unsur pelayanan :
Isilah dengan menjumlah nilai masing-masing unsur (kebawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.
4. Nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan :
Isilah nilai rata-rata IKM per unsur pelayanan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
5. Jumlah NRR tertimbang per unsur pelayanan :
Isilah jumlah nilai per unsur pelayanan di kalikan 0,111 (nilai bobot rata-rata tertimbang).
6. *) Jumlah NRR IKM tertimbang unit pelayanan :
Isilah dengan menjumlahkan NRR IKM tertimbang per unsur pelayanan dari U1 s.d. U9.
7. **) IKM unit pelayanan :
Isilah dengan jumlah nilai IKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25.

G. Contoh Sistematika Format Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bagi Kabupaten/OPD & Unit Pelayanan Publik

- b. Kata Pengantar
- c. Daftar Isi
- d. Daftar Tabel
- e. Bab I Pendahuluan
 - Latar Belakang
 - Dasar Hukum
 - Maksud dan Tujuan
 - Sasaran
 - Ruang Lingkup
 - Manfaat
- f. Bab II Gambaran Umum
 - Kedudukan/Letak Geografis/Demografis
 - Profil Organisasi & Sumber Daya Aparatur
 - Pengertian SKM
 - Unsur SKM
 - Metodologi dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM
- g. Bab III Hasil SKM
 - Profil / Karakteristik Responden
 - Hasil SKM

(Untuk Kabupaten mencantumkan juga hasil rekapitulasi seperti contoh pada table di bawah; untuk OPD mencantumkan hasil nilai SKM beserta mutu pelayanan, nilai dan unsur terendah dan tertinggi)

No	Nama OPD	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Penilaian			Tindak Lanjut Hasil Survei		Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur	Ada	Tidak	Mandiri	Pihak ke 3
1	Dinas abc	78,234	Baik	2,770	3,753	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Biaya/tarif pelayanan	√		√	
	dst...									

- Rangkuman Saran Perbaikan dan Harapan dari Responden
- Tindak Lanjut Hasil SKM

- h. Bab IV Kesimpulan dan Rekomendasi
- Kesimpulan
 - Rekomendasi
- i. Lampiran
- Daftar Kuesioner SKM (apabila terlalu banyak maka cukup beberapa saja sebagai contoh)
 - Pengolahan Data Nilai Persepsi Responden
 - Susunan Tim Pengukuran SKM & Jadwal Pelaksanaan SKM (apabila ada)

Kepala Penyelenggara Pelayanan

.....



PENGELOLAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN

A. Prosedur Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan diselenggarakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk kecepatan tindak lanjut penanganan, setiap harinya wajib diperiksa kotak pengaduan, laporan pengaduan, *e-mail* pengaduan, SMS Pengaduan dan/atau aplikasi/portal pengaduan, serta dilakukan tindak lanjut atas pengaduan tersebut.

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, dilakukan :

- 1) Pencatatan;
- 2) Penelaahan;
- 3) Penindaklanjutan; dan
- 4) Pengarsipan

1. Pencatatan

Pencatatan pengaduan masyarakat dilakukan oleh instansi yang menerima pengaduan dengan cara manual atau menggunakan sistem aplikasi komputer, disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki.

Pencatatan pengaduan masyarakat meliputi :

a. Data surat pengaduan, terdiri dari :

1. Nomor agenda;
2. Tanggal pengaduan;
3. Tanggal kejadian;
4. Mekanisme pengaduan; dan
5. Isi pengaduan.

b. Identitas pelapor, terdiri dari :

1. Nama;
2. Alamat;
3. Nomor telepon / *handphone*;
4. E-mail; dan
5. Pekerjaan

c. Identitas terlapor, terdiri dari :

1. Nama;
2. NIP;
3. Instansi; dan
4. Jabatan.

Pengaduan yang tidak dilengkapi dengan identitas yang lengkap, baik pelapor maupun terlapor, dapat ditindaklanjuti sepanjang telah dilakukan penelaahan serta penelusuran fakta dan data serta informasi terkait pengaduan tersebut.

2. Penelaahan

Penelaahan pengaduan meliputi :

- a. Pengolahan, yaitu mengecek tenggat waktu antara pengaduan dengan pelayanan yang diterima oleh pelapor, merumuskan inti masalah yang diadakan, menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan, memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima, merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan;
- b. Konfirmasi, yaitu mengidentifikasi terlapor, melakukan komunikasi kepada pimpinan terkait dengan materi pengaduan, mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang diadakan, mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung; dan
- c. Klarifikasi, yaitu pengecekan permasalahan yang diadakan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggungjawabkan berkaitan dengan permasalahan yang diadakan.

Hasil penelaahan dikelompokkan dalam kategori :

- 1) Berkadar pengawasan;
- 2) Tidak berkadar pengawasan; dan
- 3) Lain-lain.

Hasil penelaahan kategori berkadar pengawasan apabila permasalahan yang diadukan berupa :

- a. Dugaan terjadinya penyalahgunaan wewenang;
- b. Indisipliner, termasuk sikap arogansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan indikasi terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme;
- c. Pemborosan atau manipulasi keuangan negara dan/atau sumber daya lain; dan
- d. Tindakan penyimpangan lainnya yang dapat merugikan masyarakat dan negara, dengan memperhatikan kejelasan identitas pelapor dan substansi/materi laporan yang logis dan memadai.

Hasil penelaahan kategori tidak berkadar pengawasan, apabila pengaduan yang disampaikan tidak masuk dalam kategori berkadar pengawasan dengan ketentuan identitas pelapor tidak jelas, meskipun substansi/materi laporan logis dan memadai.

Hasil penelaahan kategori lain-lain apabila pengaduan yang disampaikan tidak masuk dalam kategori berkadar pengawasan dan tidak berkadar pengawasan serta tenggat waktu pengaduan lebih dari 30 (tiga puluh) hari dari pelayanan yang diterima pelapor dan identitas pelapor tidak jelas dan/atau tidak ada data yang layak serta menunjang informasi yang diadukan dan/atau keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan tidak mungkin memenuhinya.

Hasil penelaahan wajib disampaikan oleh Pejabat Pengelola Pengaduan kepada Penyelenggara secara tertulis atau lisan.

Hasil penelaahan berkadar pengawasan dan tidak berkadar pengawasan wajib ditindaklanjuti oleh Penyelenggara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Perkembangan hasil penelaahan disampaikan oleh Penyelenggara kepada pelapor. Pemberitahuan perkembangan yang disampaikan secara tertulis kepada pelapor dapat dilakukan melalui surat dan/atau *e-mail*.

3. Penindaklanjutan

Penindaklanjutan pengaduan masyarakat bersifat internal dan eksternal. Penindaklanjutan yang bersifat internal dilaksanakan apabila hasil penelaahan menunjukkan perlu perbaikan pelayanan kepada masyarakat berupa perbaikan sumber daya manusia, sistem dan prosedur pelayanan. Penindaklanjutan yang bersifat eksternal dilaksanakan apabila hasil penelaahan menunjukkan :

- a. Berkadar pengawasan; dan
- b. Perbaikan sarana dan prasarana.

Penyelenggara melakukan koordinasi dengan instansi pengawasan fungsional berkaitan dengan hasil penelaahan berkadar pengawasan. Koordinasi dilakukan secara tertulis dengan mengirimkan surat kepada pimpinan instansi pengawasan fungsional yang ditandatangani langsung oleh pimpinan organisasi. Instansi pengawasan fungsional wajib memberikan jawaban terkait dengan surat yang disampaikan oleh Penyelenggara.

4. Pengarsipan

Setiap surat-menyurat maupun pelaporan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan, didokumentasikan.

Sarana dan Prasarana Pengelolaan Pengaduan

Pemerintah Daerah wajib menyediakan sarana dan prasarana untuk pengelolaan pengaduan. Sarana dan prasarana berupa komputer atau laptop, printer beserta kelengkapan lainnya, kotak pengaduan dan saran, akses jaringan internet serta sarana dan prasarana penunjang pengelolaan pengaduan dan Gugus Kendali Mutu yang diperlukan. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan wajib ditingkatkan secara bertahap, disesuaikan dengan kemajuan teknologi dan kemampuan anggaran.

C. Contoh Format Buku Pengaduan

Nomor	:			
Tanggal pengaduan	:			
Nama pelapor	:			
Nomor telepon / HP	:			
Alamat	:			
e-mail	:			
Pekerjaan	:			
Tanggal kejadian	:			
Mekanisme pengaduan	:			
Isi pengaduan	:			
Nama terlapor	:			
NIP	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelahaan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain
Tindak Lanjut	:			

D. Contoh Format Surat Keputusan Terkait Pengelolaan Pengaduan



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG
 ORGANISASI PERANGKAT DAERAH/PENYELENGGARA PELAYANAN
 Alamat, Telepon, Faksimile
 Kota
 Website, e-mail Kode Pos

KEPUTUSAN KEPALA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

NOMOR TAHUN.....

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 PADA (PENYELENGGARA/UNIT PELAYANAN PUBLIK)

KEPALA PENYELENGGARA PELAYANAN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
 b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
 c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkayang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3832);
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. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua 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. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
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 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map

- Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. (Peraturan Menteri / Kepala Lembaga yang bersangkutan / terkait);
 10. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
 11. (Peraturan Daerah yang terkait langsung);
 12. (Peraturan Bupati yang terkait langsung);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum **KESATU** meliputi :

- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
- b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
- c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
- d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
- e. Tata Cara Penanganan Pengaduan; dan
- f. Alur Penanganan Pengaduan.

KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan dan Alur Penanganan Pengaduan, sebagaimana dimaksud pada Diktum **KEDUA** huruf a, b, c, d, e dan f adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di
Pada tanggal

Kepala Penyelenggara Pelayanan

.....



LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA PENYELENGGARA PELAYANAN
 NOMOR : /TAHUN 2018
 TANGGAL : 2018
 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 PADA

a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :

a.	Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di
b.	Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di
c.	SMS / BBM / WA :
d.	Telepon : (0561).....
e.	Faximile : (0561)
f.	Email :.....@..... co.id

b. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. (Nama, NIP, Jabatan)
2. dst

c. Tim Penelaah/ Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. (Nama, NIP, Jabatan)
2. dst

d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

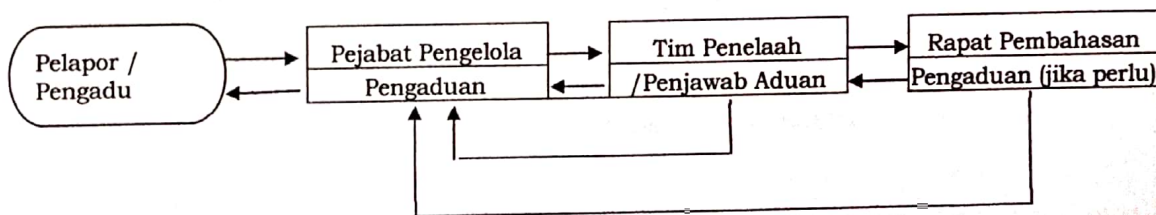
1.
2.

e. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

a. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.

1. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/BBM/WA/telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab Aduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/ Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
3. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

C. Alur Penanganan Pengaduan



Kepala Penyelenggara Pelayanan,



INOVASI PELAYANAN PUBLIK

A. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

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. 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.

Persyaratan inovasi pelayanan publik :

- a. Memberikan perbaikan pelayanan publik.
- b. Memberikan manfaat bagi masyarakat.
- c. Dapat dan/atau sudah direplikasi.
- d. Berkelanjutan.

Sasaran inovasi pelayanan publik :

- a. Terbangunnya inovasi pelayanan publik.
- b. Terciptanya pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik.
- c. Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik.
- d. Terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Ruang lingkup inovasi pelayanan publik :

- a. Kompetisi inovasi pelayanan publik.
- b. Dokumentasi, publikasi dan diseminasi.
- c. Transfer inovasi.
- d. Peningkatan kapasitas.
- e. Pembentukan, pemanfaatan dan pengembangan jaringan dengan melibatkan pemangku kepentingan.
- f. Pelembagaan inovasi.
- g. Pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut.

B. Prinsip dan Jenis Inovasi Pelayanan Publik

Dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik, Pemerintah Daerah mengacu pada prinsip :

- a. Peningkatan efisiensi;
- b. Perbaikan efektifitas;
- c. Perbaikan kualitas pelayanan;
- d. Tidak ada konflik kepentingan;
- e. Berorientasi kepentingan umum;
- f. Dilakukan secara terbuka;
- g. Memenuhi nilai-nilai kepatutan dan kearifan lokal serta dipertanggung jawabkan untuk kepentingan perbaikan pelayanan publik;
- h. Dapat direplikasi;
- i. Berkelanjutan.

Nilai-nilai kepatutan dan kearifan lokal sebagaimana dimaksud pada huruf g, dapat berupa bahasa, simbol, ornamen, produk/jenis layanan, pola pelayanan, adat istiadat, dan hal-hal lain yang terkait dengan nilai-nilai budaya lokal maupun situasi dan kondisi daerah lokal dimana inovasi tersebut dikembangkan dan/atau dijalankan yang bersifat bijaksana, penuh kearifan, bernilai baik, yang tertanam dan diikuti oleh anggota masyarakat.

Jenis inovasi dapat berupa :

- a. Pelayanan langsung kepada masyarakat, yaitu pelayanan yang dilakukan dengan cara kontak langsung antara pemberi dan pengguna layanan.
- b. Pelayanan tidak langsung, yaitu upaya pembaharuan penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Wujud pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung dapat berupa :

- a. Proses, yaitu perubahan dalam proses penyediaan layanan;
- b. Administrasi, yaitu penggunaan instrumen kebijakan atau sebagai hasil dari perubahan kebijakan;
- c. Sistem, yaitu sistem baru atau perubahan yang mendasar dari sistem yang ada dengan membentuk institusi baru, interaksi ataupun partisipasi;
- d. Konsep, yaitu perubahan dalam paradigma.

C. Kategori dan Kriteria Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik dikelompokkan ke dalam 4 (empat) kategori :

- a. Tata kelola pemerintahan, meliputi salah satu atau lebih unsur partisipasi, akuntabilitas, transparansi, efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, kualitas regulasi, penegakan hukum, ketertiban sosial, dan kontrol terhadap korupsi dalam pelayanan publik.
- b. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Perbaikan kesejahteraan sosial dalam penyelesaian masalah-masalah sosial.
- d. Pelayanan langsung kepada masyarakat yaitu pelayanan yang dilaksanakan melalui kontak langsung dengan masyarakat yang manfaatnya dirasakan langsung.

Satu inovasi pelayanan publik kemungkinan dapat memenuhi lingkup lebih dari satu kategori, namun diharuskan memilih salah satu kategori yang paling dominan.

Penyesuaian dan/atau penambahan kategori inovasi pelayanan publik dapat ditetapkan oleh Sekretaris Daerah.

Kriteria inovasi pelayanan publik :

- a. Memperkenalkan pendekatan baru, memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Produktif, dapat memberikan bukti hasil implementasi.
- c. Berdampak, memberikan manfaat terhadap peningkatan atau perubahan kondisi dan sebagai daya ungkit terhadap percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.
- d. Berkelanjutan, memberikan jaminan bahwa inovasi pelayanan publik terus dipertahankan, diimplementasikan dan dikembangkan dengan dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

D. Pembangunan dan Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik

Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik. Pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik, dilakukan secara kompetitif, adaptif, replikasi, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan. Pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan dalam kesatuan sistem, sehingga pengembangan inovasi yang dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan, salah satunya melalui transfer pengetahuan dari unit yang satu kepada unit pelayanan publik yang lain.

Inovasi pelayanan publik dibangun berdasarkan uraian mengenai pengembangan inovasi yang dilakukan dengan komponen sebagai berikut :

Hal yang Perlu Diuraikan	Deskripsi
A. Analisis Masalah (5%)	<p>1. Apa masalah yang dihadapi sebelum dilaksanakannya inovasi pelayanan publik ini ?</p> <p>a. Uraikan situasi yang ada sebelum inovasi. b. Apa saja masalah utama yang perlu diselesaikan? c. Kelompok sosial mana saja, misalnya kelompok miskin, buta huruf, penyandang cacat, lansia, imigran, perempuan, pemuda, minoritas etnis, yang terpengaruh? Dalam hal apa?</p>
B. Pendekatan Strategis (20%)	<p>2. Siapa saja yang mengusulkan dan bagaimana inovasi ini akan masalah yang ada ?</p> <p>a. Ringkaskan inovasi ini tentang apa dan bagaimana inovasi ini akan memecahkan masalah yang dihadapi. b. Uraikan strategi yang dilakukan, termasuk tujuan utama dan kelompok sasarannya.</p>
	<p>3. Dalam hal apa inovasi ini kreatif dan inovatif?</p> <p>a. Ilustrasikan apa yang menjadikan inovasi ini unik. b. Bagaimana inovasi ini akan menyelesaikan masalah dengan cara-cara yang baru dan berbeda?</p>
C. Pelaksanaan dan Penerapan (35%)	<p>4. Bagaimana strategi pengembangan inovasi akan dilaksanakan ?</p> <p>Uraikan unsur-unsur rencana aksi untuk melaksanakan strategi ini, termasuk langkah-langkah kunci dan kegiatan-kegiatan utama</p>
	<p>5. Siapa saja pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan ?</p> <p>Sebutkan siapa saja yang berkontribusi untuk desain dan/atau pelaksanaan inovasi, termasuk pegawai negeri yang relevan, instansi pemerintah, organisasi, masyarakat, LSM, sector swasta, dan lain-lain.</p>
	<p>6. Sumber daya apa saja yang digunakan untuk inovasi ini dan bagaimana sumber daya itu dimobilisasi?</p> <p>a. Sebutkan biaya untuk sumber daya keuangan, teknis, dan manusia yang berkaitan dengan inovasi ini. b. Bagaimana proyek ini dibiayai dan siapa yang mendukung pembiayaan tersebut?</p>

	7. Apa saja keluaran (<i>output</i>) yang diharapkan ?	Sebutkan keluaran konkret yang diharapkan sebagai indicator keberhasilan inovasi ini.
	8. Sistem apa yang digunakan untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi kegiatan?	Uraikan bagaimana cara atau sistem untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan inovasi ini.
	9. Apa saja kendala utama yang mungkin dihadapi dan bagaimana kendala tersebut akan diatasi?	Uraikan masalah utama yang mungkin dihadapi dan cara penanggulangan serta penyelesaiannya.
D. Dampak Sebelum dan Sesudah (25%)	10. Apa saja manfaat utama yang diharapkan dari inovasi ini?	a. Uraikan dampak yang diharapkan dari inovasi ini. b. Bagaimana inovasi ini akan membuat perubahan dalam hal perbaikan pelayanan publik serta memberikan dampak/manfaat kepada masyarakat ?
	11. Apa bedanya sebelum dan sesudah inovasi	Uraikan perbedaan yang akan terjadi sebelum dan sesudah inovasi.
E. Keberlanjutan (15%)	12. Apakah inovasi ini berkelanjutan dan dapat direplikasi?	a. Uraikan bagaimana inovasi ini akan dijalankan secara berkelanjutan (misalnya dalam hal berkelanjutan secara keuangan, sosial dan ekonomi, budaya, lingkungan, kelembagaan dan peraturan). b. Jelaskan apakah inovasi ini dapat direplikasi untuk seluruh pelayanan publik di tingkat nasional dan/atau internasional serta bagaimana inovasi ini dapat direplikasi.

