



SALINAN

**BUPATI JOMBANG  
PROVINSI JAWA TIMUR  
PERATURAN BUPATI JOMBANG  
NOMOR 54 TAHUN 2021  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI JOMBANG,**

- Menimbang :
- a. bahwa Indek Kepuasan Masyarakat sebagai hasil dari survei kepuasan pengguna layanan terhadap penyampaian pelayanan yang diterima dan Indek Pelayanan Publik sebagai hasil survei komitmen penyelenggara pelayanan dalam menerapkan standar pelayanan adalah nilai indek dari sudut pandang yang berbeda;
  - b. bahwa diperlukan suatu nilai komposit yang memberikan persepsi yang sama atas capaian kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Pedoman Penyusunan Indikator Kualitas Pelayanan Publik dalam Peraturan Bupati;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
  2. Undang-Undang Republik Indonesia 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 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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  4. 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);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Jombang (Lembaran Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2016 Nomor 8/D, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2016 Nomor 8/D) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 3 Tahun 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2021 Nomor 3/D);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI JOMBANG TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Jombang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Jombang.
3. Bupati adalah Bupati Jombang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Jombang.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Survei Kepuasan Masyarakat yang untuk selanjutnya disebut SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penilaian Kinerja Pelayanan pengukuran kinerja pelayanan publik di lingkungan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah di Indonesia berdasarkan Aspek Kebijakan Pelayanan, Aspek Profesionalisme SDM, Aspek Sarana Prasarana, Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik, Aspek Konsultasi dan Pengaduan serta Aspek Inovasi.

**BAB II**  
**PENYUSUNAN INDIKATOR KUALITAS**  
**PELAYANAN PUBLIK**

**Bagian Kesatu**

**Indek Kepuasan Masyarakat**

**Pasal 2**

- (1) Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah nilai yang diperoleh dari rata-rata nilai hasil pengukuran SKM terhadap unsur pelayanan periode akhir tahun berjalan.
- (2) Unsur pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. Persyaratan;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - c. waktu penyelesaian pelayanan;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
  - f. kompetensi pelaksana;
  - g. perilaku pelaksana;
  - h. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
  - i. sarana dan prasarana.
- (3) Nilai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah nilai IKM sebelum dilakukan konversi skala 100.
- (4) Kategori kinerja pelayanan berdasarkan rentang nilai IKM dinyatakan sebagai berikut :

<b>No</b>	<b>Nilai IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja unit Pelayanan Publik</b>
1.	1,00-2,5996	D	Tidak Baik
2.	2,60 - 3,064	C	Kurang Baik
3.	3,0644 - 3,532	B	Baik
4.	3,5324 - 4,00	A	Sangat Baik

**Bagian Kedua**

**Indek Pelayanan Publik**

**Pasal 3**

- (1) Indeks Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut IPP adalah nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan berdasar aspek-aspek pelayanan.
- (2) IPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah hasil penilaian akhir tahun berjalan.
- (3) Aspek-aspek pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi:
  - a. Kebijakan Pelayanan;
  - b. Profesionalisme Sumberdaya Manusia;
  - c. Sarana Prasarana;
  - d. Sistem Informasi Pelayanan Publik;
  - e. Konsultasi dan Pengaduan;
  - f. Inovasi.

- (4) Kategori kinerja pelayanan berdasarkan rentang nilai IPP dinyatakan sebagai berikut:

<b>NO.</b>	<b>NILAI IPP</b>	<b>MUTU</b>	<b>KETERANGAN</b>
1.	0 – 1,00	F	Gagal
2.	1,01 – 1,50	E	Sangat Buruk
3.	1,51 – 2,00	D	Buruk
4.	2,01 – 2,50	C-	Cukup (Dengan Catatan)
5.	2,51 – 3,00	C	Cukup
6.	3,01 – 3,50	B-	Baik (Dengan Catatan)
7.	3,51 – 4,00	B	Baik
8.	4,01 – 4,50	A-	Sangat Baik
9.	4,50 – 5,00	A	Pelayanan Prima

### **Bagian Ketiga**

#### **Indek Kualitas Pelayanan Publik**

##### **Pasal 4**

- (1) Indeks Kualitas Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut KPP adalah indek komposit yang disusun dari nilai IKM dan nilai IPP.
- (2) IKPP sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dihitung dengan rumus :

$$\text{IKPP} = (1,25 \times \text{nilai IKM}) + \text{nilai IPP}$$

- (3) Kualitas pelayanan publik dinyatakan dalam bentuk kategori sebagai berikut:

<b>No</b>	<b>Nilai IKPP</b>	<b>Mutu</b>	<b>Kategori</b>
1.	1,25 - 3,00	D	Buruk
2.	3,01 - 6,50	C	Cukup
3.	6,51 - 8,25	B	Berkualitas
4.	8,26 - 10	A	Sangat Berkualitas

### **BAB III**

#### **PENERAPAN IKPP**

##### **Pasal 5**

- (1) Pedoman penyusunan IKPP digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan penilaian kualitas pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang.
- (2) Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang melaksanakan penilaian kualitas pelayanan publik minimal 1 (satu) tahun sekali.
- (3) Hasil penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dijadikan dasar pemeringkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik terhadap penyelenggara pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Jombang.
- (4) Bupati menetapkan hasil pemeringkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan Keputusan Bupati dan digunakan sebagai dasar pemberian penghargaan dan/atau indikator pemberian tambahan penghasilan pegawai.

**BAB IV**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 6**

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

Ditetapkan di Jombang  
Pada tanggal 2 Desember 2021  
**BUPATI JOMBANG,**

ttd

**MUNDJIDAH WAHAB**

Diundangkan di Jombang  
Pada tanggal 2 Desember 2021

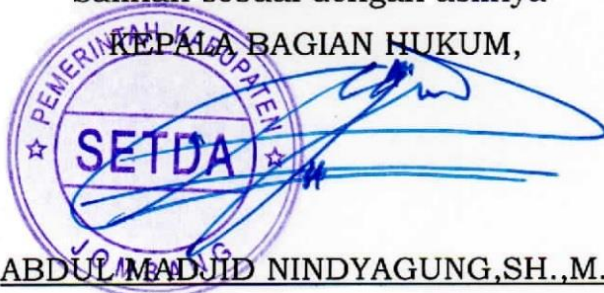
**Pj. SEKRETARIS DAERAH**  
**KABUPATEN JOMBANG,**

ttd

**SENEN**

**BERITA DAERAH KABUPATEN JOMBANG TAHUN 2021 NOMOR 54/E**

Salinan sesuai dengan aslinya



ABDUL MADJID NINDYAGUNG, SH., M.Si

Pembina Tingkat I  
NIP. 19670105199212 1001