



SALINAN

BUPATI PEKALONGAN
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI PEKALONGAN
NOMOR 62 TAHUN 2023

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PEKALONGAN,

- Menimbang: a. bahwa penyelenggaraan pelayanan umum bagi masyarakat merupakan kewajiban negara, sebagaimana amanat Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Tahun 1945;
- b. bahwa dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, maka hak dan kewajiban masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dapat terpenuhi;
- c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 28 ayat (8) Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan terselenggaranya pelayanan publik yang baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950, Nomor 42), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757);

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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
4. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 53).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Pekalongan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Pekalongan.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

5. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
6. Pembina Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah Bupati.
7. Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah yang selanjutnya disebut penanggungjawab adalah Sekretaris Daerah, dan di Lingkungan BUMD adalah Direktur Utama atau Pemimpin Lembaga.
8. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
9. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara pemerintahan daerah yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Unit Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat UPP adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
11. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
12. 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.
13. 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.

14. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
15. 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 braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
16. Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SIPPN adalah layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis website dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel dan dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIPPN merupakan informasi yang disediakan dan diperbaharui langsung oleh administrators SIPPN di lingkungan Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Lembaga Non Struktural, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD ke dalam aplikasi SIPPN.
17. Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana adalah pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan pelaksana dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi serta kegiatan sehari-hari.
18. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
19. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
20. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.

21. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat PEKPPP adalah upaya pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dalam jangka waktu tertentu guna memperoleh nilai indeks pelayanan publik.
22. Unit Lokus adalah Organisasi Penyelenggara yang ditunjuk untuk dilakukan PEKPPP.
23. Instrumen PEKPPP adalah alat ukur yang digunakan dalam PEKPPP.
24. Indeks Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat IPP adalah hasil pengukuran yang diperoleh dari PEKPPP.
25. Penyelenggara PEKPPP adalah bagian dari Penyelenggara yang ditunjuk oleh Penanggungjawab atau pejabat yang setingkat dalam rangka pelaksanaan PEKPPP.
26. Evaluator adalah individu dari Penyelenggara PEKPPP yang ditunjuk dan ditetapkan oleh Penanggungjawab atau pejabat yang setingkat untuk melakukan PEKPPP.
27. Pihak Lain adalah pihak di luar penyelenggara yang diserahi atau diberi Sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan.
28. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Penyelenggara.
29. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
30. Forum Konsultasi Publik yang selanjutnya disingkat FKP adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara Penyelenggara dengan Publik.
31. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggara administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, di mana dan oleh siapa dilakukan.

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. pedoman penyusunan standar pelayanan dan maklumat pelayanan;

- b. pedoman penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. FKP sebagai bentuk peningkatan peran serta masyarakat dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. inovasi pelayanan publik; dan
- e. pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 3

- (1) Standar Pelayanan ditetapkan oleh Atasan satuan kerja penyelenggara.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 4

- (1) Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Atasan satuan kerja penyelenggara.
- (2) Penetapan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan sebelum menerapkan Standar Pelayanan.

BAB III

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 5

- (1) Organisasi Penyelenggara menyediakan informasi pelayanan publik secara terbuka bagi pengguna layanan yang dapat diakses dengan mudah, cepat, akurat, dan akuntabel.
- (2) Dalam penyediaan informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menggunakan media elektronik dan non elektronik.

- (3) Penyediaan informasi pelayanan publik menggunakan media elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), melalui laman resmi dan media sosial Organisasi Penyelenggara.

Pasal 6

- (1) Penyediaan informasi pelayanan publik secara terpadu menggunakan SIPPN.
- (2) SIPPN sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikelola melalui aplikasi SIPPN dengan domain <https://sippn.menpan.go.id>.
- (3) Dalam pengelolaan aplikasi SIPPN sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dibentuk pengelola SIPPN di Daerah yang terdiri dari:
 - a. pembina;
 - b. penanggung jawab;
 - c. admin instansi; dan
 - d. sub admin.
- (4) Pedoman penyelenggaraan SIPPN tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua

Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana

Pasal 7

- (1) Kode etik pelaksana sebagai pedoman sikap pelaksana dalam memberikan pelayanan publik yang berpedoman pada tata perilaku pelaksana dalam pelayanan.
- (2) Kode etik pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. bertutur kata dan bertindak dengan sopan sesuai dengan norma yang berlaku;
 - b. berperilaku terpuji, jujur, disiplin, dan taat peraturan sehingga dapat dijadikan sebagai panutan bagi pegawai lainnya; dan
 - c. konsisten antara perkataan dengan perbuatan.
 - d. melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan yang disepakati dalam penetapan kinerja;

- e. berorientasi kepada pelayanan prima kepada penerima layanan;
- f. responsif dan inovatif dalam rangka mencapai hasil prima;
- g. bekerja sama dalam menjalankan tugas.
- h. transparan dalam setiap tindakan atau perilaku;
- i. berkinerja tinggi dan menyadari bahwa tidak hanya hasil yang harus dicapai namun juga melalui proses dan prosedur yang benar; dan
- j. selalu melakukan perbaikan berkesinambungan berdasarkan pembelajaran dari pengalaman.

Pasal 8

- (1) Kode perilaku pelaksana merupakan pedoman perilaku bagi pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.
- (2) Kode perilaku pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. saling menghormati dan menjaga kesantunan untuk mendukung terciptanya kondisi kerja yang kondusif;
 - b. mematuhi dan melaksanakan peraturan serta memegang sumpah/janji sebagai pegawai;
 - c. melaporkan kepada atasan, inspektorat, dan/atau melalui *whistle blowing system* apabila mengetahui adanya dugaan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan dan/atau ketentuan atau peraturan yang berlaku;
 - d. menolak setiap pemberian gratifikasi yang berhubungan dengan jabatan dan/atau berlawanan dengan tugas kedinasan dan kewajiban;
 - e. melaporkan setiap penerimaan gratifikasi yang tidak dapat ditolak kepada Unit Pengendalian Gratifikasi;
 - f. disiplin dan fokus dalam bekerja sesuai dengan target dalam penetapan kinerja;
 - g. patuh dan konsisten terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan;
 - h. memberi pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan;

- i. menjaga independensi dari potensi adanya benturan kepentingan dalam setiap pelaksanaan tugas dan fungsi;
- j. menolak tugas dari atasan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- k. beretika dalam berkomunikasi baik dalam menerima tamu, menggunakan sarana telepon, atau media elektronik lain berupa email ataupun media sosial;
- l. melaksanakan setiap tugas yang diberikan dengan penuh tanggung jawab mulai dari proses sampai dengan hasil, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- m. mendokumentasikan proses dan hasil dari setiap kegiatan yang dilakukan secara jujur dan terbuka untuk dapat dilaporkan, dinilai, dan diaudit baik secara internal maupun eksternal;
- n. melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala atas beban tugas yang menjadi tanggung jawabnya, yang tertuang dalam sasaran kinerja pegawai dan/atau perjanjian kinerja;
- o. melakukan perbaikan dan peningkatan kapasitas diri secara berkelanjutan berdasarkan pada hasil monitoring dan evaluasi untuk meningkatkan kinerja; dan
- p. jujur dan terbuka serta tidak memberikan informasi yang tidak benar dan menyesatkan.

Bagian Ketiga

Penghargaan dan Sanksi kepada Pelaksana serta Kompensasi Pelayanan

Pasal 9

- (1) Guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, Organisasi Penyelenggara dapat memberikan penghargaan kepada Pelaksana.
- (2) Pemberian penghargaan kepada Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dianugerahkan kepada Pelaksana yang memenuhi kriteria:
 - a. mematuhi kewajiban dan larangan;
 - b. mematuhi kode etik dan kode perilaku;

- c. mematuhi Standar Pelayanan;
 - d. mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP);
 - e. menciptakan inovasi pelayanan publik; dan/atau
 - f. tidak sedang menerima sanksi.
- (3) Pemberian penghargaan dapat berupa:
- a. sertifikat;
 - b. prioritas memperoleh pendidikan dan pelatihan peningkatan kualitas pelayanan publik; dan/atau
 - c. bentuk lain yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

- (1) Dalam rangka mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Organisasi Penyelenggara memberikan sanksi kepada Pelaksana.
- (2) Pemberian sanksi kepada Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Pelaksana yang memenuhi kriteria:
- a. melanggar kewajiban dan larangan;
 - b. melanggar kode etik dan kode perilaku;
 - c. melanggar Standar Pelayanan; dan/atau
 - d. melanggar Standar Operasional Prosedur (SOP).
- (3) Pemberian sanksi berupa:
- a. teguran lisan; dan/atau
 - b. teguran tertulis.

Pasal 11

- (1) Organisasi Penyelenggara yang tidak dapat memenuhi Maklumat Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tercantum pada Standar Pelayanan, memberikan kompensasi kepada Penerima Layanan.
- (2) Pemberian kompensasi kepada Penerima Layanan berupa:
- a. memperoleh prioritas pelayanan;
 - b. penggantian/revisi dokumen tanpa dipungut biaya lagi sesuai peraturan perundang-undangan; dan/atau
 - c. pengantaran produk layanan tanpa biaya.

Bagian Keempat
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 12

- (1) Organisasi Penyelenggara mengelola pengaduan pelayanan publik dengan berpedoman pada sistem pengaduan pelayanan publik nasional.
- (2) Pedoman sistem pengaduan pelayanan publik nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 13

Dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik, Pemerintah Daerah mengelola kanal aduan sebagai berikut:

- a. SP4N-LAPOR!;
- b. LAPOR BUPATI; dan
- c. Kanal aduan lainnya.

Bagian Kelima
Penilaian Kinerja

Pasal 14

- (1) Indikator kinerja yang digunakan dalam penilaian kinerja pelayanan publik adalah Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- (2) Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang perlu dipublikasikan dan dievaluasi oleh Organisasi Penyelenggara.
- (3) Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik berpedoman pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 15

Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik.

BAB III

FORUM KONSULTASI PUBLIK SEBAGAI BENTUK PENINGKATAN PERAN SERTA MASYARAKAT DAN EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 16

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib melakukan FKP sebagai bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Penyelenggaraan FKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mematuhi Pedoman pelaksanaan FKP tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (3) Hasil penyelenggaraan FKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam bentuk berita acara janji perbaikan pelayanan publik.
- (4) Laporan hasil penyelenggaraan FKP dimaksud, disampaikan kepada Pembina melalui Penanggung Jawab.

BAB IV

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 17

- (1) Dalam rangka melakukan percepatan peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik, diperlukan pembinaan inovasi pada Organisasi Penyelenggara.
- (2) Pembinaan inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk:
 - a. meningkatkan kinerja Organisasi Penyelenggara; dan
 - b. memelihara kualitas inovasi yang berkelanjutan.
- (3) Pembinaan inovasi dilakukan terhadap inovasi berdasarkan kriteria:

- a. memiliki kebaruan, yaitu memperkenalkan cara, pendekatan atau kebijakan dan desain pelaksanaan baru dan berbeda dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. efektif, yaitu menghasilkan keluaran yang nyata sesuai dengan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. bermanfaat, yaitu memberikan dampak bagi peningkatan kualitas pelayanan publik;
- d. mudah disebarakan, yaitu mudah untuk ditiru dan dikembangkan oleh Organisasi Penyelenggara lainnya; dan
- e. berkelanjutan, yaitu terus diterapkan dan dikembangkan secara berkesinambungan, serta mendapat dukungan masyarakat.

Pasal 18

- (1) Pembinaan inovasi diselenggarakan melalui kegiatan:
 - a. penciptaan;
 - b. pengembangan; dan
 - c. pelembagaan inovasi.
- (2) Penciptaan inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan upaya menjaring dan menumbuhkan pengetahuan, serta mengimplementasikan gagasan inovasi.
- (3) Pengembangan inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan upaya meningkatkan kualitas dan menyebarluaskan inovasi.
- (4) Pelembagaan inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan upaya penguatan inovasi secara berkelanjutan.

Pasal 19

Pembinaan inovasi melalui penciptaan inovasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a dilaksanakan paling sedikit melalui kegiatan:

- a. pelibatan pegawai dalam memunculkan ide inovasi untuk menyelesaikan permasalahan dalam pemberian pelayanan publik;

- b. penyelenggaraan forum konsultasi publik untuk mendapat ide/masukan dari masyarakat;
- c. penyelenggaraan kompetisi inovasi atau sebutan lainnya secara instansional dan/atau regional;
- d. penyelenggara forum peningkatan kapasitas UPP di lingkungan masing-masing Organisasi Penyelenggara; dan/atau
- e. fasilitasi keikutsertaan inovasi dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik.

Pasal 20

- (1) Pembinaan inovasi melalui pengembangan inovasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) huruf b dilaksanakan paling sedikit melalui kegiatan:
 - a. adaptasi dan adopsi inovasi; dan/atau
 - b. peningkatan dan perluasan cakupan (*scaling up*) inovasi.
- (2) Pengembangan inovasi melalui adaptasi dan adopsi inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a minimal terdiri atas:
 - a. pemetaan kebutuhan pelayanan publik;
 - b. identifikasi dan penetapan inovasi yang relevan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik;
 - c. penyusunan rencana aksi penyebarluasan inovasi;
 - d. penyelenggaraan forum penyebarluasan inovasi;
 - e. penyusunan komitmen dan kebijakan penyebarluasan inovasi;
 - f. implementasi penyebarluasan inovasi; dan
 - g. pemantauan dan evaluasi.
- (3) Pengembangan inovasi melalui peningkatan dan perluasan cakupan (*scaling up*) inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan peningkatan inovasi yang diciptakan oleh UPP menjadi program Organisasi Penyelenggara inovasi untuk diterapkan oleh seluruh UPP terkait di tingkat Organisasi Penyelenggara dan/atau Penyelenggara.

Pasal 21

Pembinaan inovasi melalui pelembagaan inovasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) huruf c dilaksanakan paling sedikit melalui kegiatan:

- a. penguatan kebijakan melalui penyusunan kebijakan sebagai dasar hukum penyelenggaraan inovasi;
- b. penguatan fungsi kelembagaan dengan cara memasukkan inovasi sebagai kinerja dari Organisasi Penyelenggara;
- c. penguatan anggaran dengan cara memasukkan inovasi dalam perencanaan dan penganggaran;
- d. penguatan pembinaan sumber daya manusia dengan cara memasukkan inovasi pada setiap capaian kinerja aparatur sipil negara dan/atau pegawai badan usaha milik daerah pada penetapan kinerjanya.

Pasal 22

Pembina dapat memberikan penghargaan kepada Organisasi Penyelenggara melalui kompetisi inovasi atau penyelenggaraan kegiatan inovasi lainnya.

BAB V

PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 23

- (1) Penyelenggara melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- (2) Dalam rangka pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menggunakan indikator kinerja dalam pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Pedoman pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kajen
pada tanggal 25 September 2023

BUPATI PEKALONGAN,

TTD

FADIA ARAFIQ

Diundangkan di Kajen
pada tanggal 25 September 2023

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PEKALONGAN

TTD

M. YULIAN AKBAR

BERITA DAERAH KABUPATEN PEKALONGAN TAHUN 2023 NOMOR 63

Salinan sesuai dengan aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KABUPATEN PEKALONGAN



ADITOMO HERLAMBAANG, S.H.
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19680517 198903 1 009

LAMPIRAN I PERATURAN BUPATI PEKALONGAN
NOMOR 62 TAHUN 2023 TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI DAERAH.

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

A. Tujuan dan Sasaran

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

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

B. Prinsip

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

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

C. Penyusunan Standar Pelayanan

Penyelenggara terlebih dahulu melakukan identifikasi Standar Pelayanan yang telah ada untuk dijadikan referensi dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Hal tersebut untuk mengetahui faktor-faktor yang telah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut. Penyelenggara berkewajiban menyusun Rancangan Standar Pelayanan dengan mempertimbangkan hal-hal dimaksud agar dapat dijadikan bahan diskusi dengan masyarakat.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 29 Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik, terbagi menjadi dua bagian yakni komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*). Penyelenggara wajib melakukan publikasi komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*). Sedangkan komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

Dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan, selain memperhatikan komponen Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan agar menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif. Dalam merumuskan persyaratan ini dilakukan proses identifikasi untuk setiap jenis pelayanan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi adalah:

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- b. Waktu persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan untuk memperoleh pelayanan yang diperlukan. Selain itu penyelenggara wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan SOP.

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. 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 pada setiap jenis pelayanan.

Pada proses ini, mengidentifikasi biaya yang akan dibebankan kepada penerima layanan dan biaya yang akan dibebankan kepada organisasi penyelenggara. Hal ini penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan kepada penerima layanan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- a. Jumlah biaya yang dibebankan kepada penerima layanan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada organisasi penyelenggara; dan
- c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada penerima layanan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima penerima layanan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. 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 adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi Penyelenggara 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. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Hal-hal terkait prosedur pengelolaan pengaduan yang lebih detail sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi tersebut, selanjutnya menjadi dasar penyusunan Rancangan Standar Pelayanan. Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang digunakan sebagai bahan diskusi antara lain:

Standar Pelayanan ‘X’ (diisi sesuai jenis pelayanan) (*)

Dasar Hukum:

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

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

Sebagaimana amanat dalam Pasal 29 (2) Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam pembahasan Rancangan Standar Pelayanan wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Hal tersebut bertujuan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan Penyelenggara, 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.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi antara lain:

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

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

2. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)

Metode ini digunakan 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, Penyelenggara dapat mempertimbangkan pula komponen lain seperti sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan, dan keselamatan pelayanan.

Selain itu, bagi Penyelenggara yang menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), pembahasan dengan masyarakat tersebut juga perlu memperhatikan peraturan perundang-undangan mengenai SPM. Hasil dari pembahasan Rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang disetujui. Standar Pelayanan tersebut sekurang-kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan.

D. 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 penerima layanan kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara. Format Berita Acara yang digunakan sebagai berikut:

KOP SURAT

BERITA ACARA
PEMBAHASAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

NOMOR: .

Pada hari ini tanggal bulan Tahun telah dilaksanakan rapat Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan Kabupaten Pekalongan yang bertempat di Berdasarkan hasil pembahasan Rancangan Standar Pelayanan tersebut, diperoleh kesepakatan bersama sebagai berikut:

1.;
2.; dan
3.

Penyelenggara bersama masyarakat dan pihak-pihak terkait yang hadir dalam pembahasan ini telah menerima kesepakatan tersebut dan berkomitmen untuk memantau penyelenggaraan pelayanan publik sesuai standar pelayanan.

Berita Acara ini dibuat dengan sesungguhnya dalam rangkap untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Kajen, 20XX

NO	NAMA	PERWAKILAN	TANDA TANGAN
1.	XXXX		1.
2.	YYYY		2.
3.	ZZZZ		3.

Mengetahui,
Atasan Satuan Kerja Penyelenggara

XXXXXXXXXX

E. Penerapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang telah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh Organisasi Penyelenggara yang bersangkutan.

Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh Penyelenggara. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran Organisasi Penyelenggara yang bersangkutan.

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

F. Pemantauan dan Evaluasi

Pada prinsipnya, proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang telah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

Metode yang dapat digunakan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, Penyelenggara dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

Penyelenggara wajib mengubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses dan perubahan lainnya.

BUPATI PEKALONGAN,

TTD

FADIA ARAFIQ

LAMPIRAN II PERATURAN BUPATI PEKALONGAN
NOMOR 62 TAHUN 2023 TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI DAERAH.

PEDOMAN PENYELENGGARAAN
SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

A. Maksud dan Tujuan

Maksud penyediaan informasi pelayanan publik dalam SIPPN:

1. Memberikan aksesibilitas kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi pelayanan publik; dan
2. Menjamin keakuratan informasi pelayanan publik.

Penyediaan informasi pelayanan publik dalam SIPPN bertujuan untuk:

1. Terwujudnya pengawasan dan partisipasi masyarakat yang efektif;
2. Terwujudnya keterpaduan informasi pelayanan publik; dan
3. Tercegahnya terjadinya penyalahgunaan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Asas

Prinsip penyediaan informasi pelayanan publik dalam SIPPN adalah sebagai berikut:

1. Mudah;
2. Cepat;
3. Akurat; dan
4. Akuntabel.

C. Tugas dan Tanggung Jawab Pengelola SIPPN

1. Pembina yakni Bupati, bertugas melakukan pembinaan pengawasan dan evaluasi pelayanan publik terkait penyediaan informasi yang cepat, akurat, dan akuntabel pada SIPPN.
2. Penanggung jawab yakni Sekretaris Daerah, bertugas:
 - a. menyediakan admin instansi;
 - b. memastikan penyelenggara menyediakan dan memperbaharui informasi pelayanan publik ke dalam SIPPN dan/atau melalui Admin Instansi;
 - c. memantau pengelolaan informasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Admin Instansi; dan
 - d. memastikan keakuratan informasi pelayanan publik yang disediakan oleh Admin Instansi.

3. Admin Instansi, bertugas:
 - a. Membuat akun untuk Sub Admin;
 - b. Mengoordinasikan Sub Admin di Unit Penyelenggara dalam menyediakan dan memperbaharui informasi pelayanan publik ke dalam SIPPN;
 - c. Memperbaharui informasi pelayanan publik secara terus menerus; dan
 - d. Menyediakan berita pelayanan publik dan dikirim ke Admin Nasional melalui adminsippn@menpan.go.id.
4. Sub Admin, bertugas:
 - a. Menyediakan dan memperbaharui informasi pelayanan publik ke dalam SIPPN; dan
 - b. Menyesuaikan format layanan informasi sesuai format pada SIPPN.

D. Penyediaan Informasi Pelayanan Publik

Informasi Pelayanan Publik yang disediakan dalam SIPPN meliputi:

1. Profil Penyelenggara yang terdiri dari:
 - a. Nama penyelenggara;
 - b. Jenis pelayanan;
 - c. Jenis layanan;
 - d. Alamat penyelenggara;
 - e. Nomor telepon;
 - f. Email; dan
 - g. Jumlah pelaksana.
2. Profil Pelaksana yang terdiri dari:
 - a. Nama pejabat;
 - b. Jabatan;
 - c. Kompetensi pelaksana;
 - d. Nomor telepon; dan
 - e. Foto.
3. Standar Pelayanan yang terdiri dari:
 - a. Produk layanan;
 - b. Persyaratan;
 - c. Mekanisme atau prosedur;
 - d. Waktu pelayanan;
 - e. Biaya; dan
 - f. Pengelolaan pengaduan.
4. Maklumat Pelayanan
Merupakan komitmen atau janji Penyelenggara untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas.
5. Penilaian Kinerja

Dokumen hasil kegiatan program kerja instansi pemerintah yang memiliki unit pelayanan.

E. Penyediaan Berita

Penyelenggara wajib menyediakan informasi dalam bentuk pemberitaan mengenai kejadian aktual yang berkaitan dengan pelayanan publik dan dikemas secara menarik.

F. Tata Cara Permintaan Akun Admin Instansi dan Sub Admin

1. Penyelenggara mengajukan permintaan akun Admin Instansi ke Pengelola SIPPN melalui email ke adminsippn@menpan.go.id atau melalui pos ke Kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Jalan Jenderal Sudirman kav. 69, Jakarta Selatan, 12190 dengan melampirkan surat permintaan resmi dari Instansi.
2. Admin Instansi membuat akun dan kata sandi untuk sub admin. Setelah berhasil login pertama kali sub admin wajib mengganti kata sandi.

BUPATI PEKALONGAN,
TTD
FADIA ARAFIQ

LAMPIRAN III PERATURAN BUPATI PEKALONGAN
NOMOR 62 TAHUN 2023 TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI DAERAH.

PEDOMAN SISTEM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

A. Maksud dan Tujuan

Pedoman ini dimaksudkan sebagai panduan dalam memberikan kepastian tindak lanjut penyelesaian pengaduan bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat.

Pedoman penyelenggaraan sistem pengelolaan pelayanan publik nasional bertujuan agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan.

B. Kelembagaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Organisasi Penyelenggara

Struktur organisasi di Tingkat Pemerintah Daerah adalah sebagai berikut:

1. Organisasi Penyelenggara mempunyai pengelola pengaduan pelayanan publik;
2. Pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dapat berupa struktur sendiri atau fungsi yang melekat pada struktur yang ada;
3. Fungsi pengelola pengaduan meliputi fungsi koordinasi dan operasional pengelolaan pengaduan;
4. Pengelola pengaduan pelayanan publik nasional di tingkat Organisasi Penyelenggara.

C. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia yang mengelola operasional SP4N-LAPOR!, meliputi fungsi:

1. Analisis pengaduan bertugas mengelola, memverifikasi, meneruskan laporan masyarakat dan memonitor tindak lanjut pengaduan.
2. Analisis sistem bertugas memastikan proses pengintegrasian aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan SP4N-LAPOR! dan memberikan masukan terhadap pengembangan SP4N-LAPOR!.
3. Pengolahan data dan pelaporan bertugas untuk memantau dan mengolah data statistik dari SP4N-LAPOR! serta menyusun dan

menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pimpinan.

SP4N-LAPOR! dikelola secara berjenjang oleh:

1. Admin nasional yang bertugas mengoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat nasional.
2. Admin instansi/organisasi yang bertugas mengoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat Kementrian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.
3. Pejabat penghubung yang bertugas mengoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat unit kerja organisasi.

Jumlah pengelola baik secara fungsi dan jenjang pengelola dapat disediakan sesuai beban kerja.

D. Kode Etik

Kewajiban, Larangan, dan Sanksi bagi Pengelola Pengaduan SP4N-LAPOR! wajib:

1. Kewajiban

- a. Menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual ke dalam sistem SP4N-LAPOR!;
- b. Melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPOR! dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
- c. Meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
- d. Menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan;
- e. Dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.

2. Larangan

- a. Menghentikan proses pengaduan;
- b. Menyebarkan identitas pengadu;
- c. Menyebarkan informasi dan dokumen;
- d. Memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.

3. Sanksi

Atasan satuan kerja penyelenggara secara bertingkat dapat memberikan sanksi:

- a. Teguran lisan;
- b. Teguran tertulis; dan/atau

- c. Pemberhentian kepada pengelola pengaduan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

E. Pembiayaan dan Sarana Prasarana

Pembina wajib menjamin tersedianya anggaran untuk pembiayaan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di instansi masing-masing yang terdiri dari pengembangan kapasitas SDM pengelola, sosialisasi publik, dan dukungan sarana prasarana pengelolaan pengaduan.

Sarana prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik:

1. Pembina wajib menyediakan sarana prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
2. Sarana prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disediakan dengan memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus.
3. Sarana prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berupa:
 - a. Tempat/ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan, dan alat tulis;
 - b. Perangkat teknologi informasi komunikasi (TIK) yang dapat terhubung SP4N-LAPOR!.

F. Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

1. Penerimaan Pengaduan

Pengaduan yang dikelola melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau pengelola pengaduan lainnya disampaikan melalui:

- a. Tatap muka;
- b. Call center;
- c. Surat atau email;
- d. SMS;
- e. Media sosial; website;
- f. Aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!;
- g. Dan lainnya.

2. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

Prinsip prosedur pengelolaan pengaduan harus bersifat responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel

- a. Admin instansi/organisasi melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:
 - 1) Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;

- 2) Merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
 - 3) Mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
 - 4) Melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
 - 5) Memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
 - 6) Menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak;
 - 7) Apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, admin instansi/organisasi meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
 - 8) Apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Instansi/Organisasi;
 - 9) Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
 - 10) Apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, admin instansi/organisasi wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;
 - 11) Pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;
 - 12) Apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, admin instansi/organisasi meneruskan pengaduan kepada Admin Nasional;
 - 13) Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, admin instansi/organisasi berkoordinasi dengan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) yang terhubung dengan SP4N-LAPRO! Untuk ditindaklanjuti;
 - 14) Melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa surat pengaduan, tatap muka, call center, dsb, ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!.
- b. Pejabat Penghubung di setiap Penyelenggara memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang

diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan, dalam bentuk:

- 1) Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pengadu, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima melalui satuan kerja penyelenggara untuk disampaikan ke dalam sistem SP4N-LAPOR!.
- 2) Memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitru anonim dan rahasia;
- 3) Memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui Admin Instansi/Organisasi;
- 4) Merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya;
- 5) Apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan pengaduan kepada Admin Instansi/Organisasi.

3. Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh pejabat penghubung, yakni:

- 1) Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
- 2) Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
- 3) Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

4. Mekanisme, Tata Cara dan Pedoman Tindak Lanjut

Tindak lanjut penyelesaian pengaduan berpedoman pada mekanisme, tata cara dan pedoman tindak lanjut pelayanan publik nasional. Dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan, tugas pengelola pengaduan diantaranya:

a. Admin Instansi/Organisasi

- 1) Melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
- 2) Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab;
- 3) Melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;

4) Mengoordinir pejabat penghubung pada masing-masing instansi terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi; dan

5) Tugas lain atas petunjuk pimpinan.

b. Pejabat Penghubung

1) Pejabat penghubung mengkomunikasikan pengaduan yang diterima dari Admin Instansi/Organisasi kepada pejabat berwenang di lingkungan instansi masing-masing untuk ditindaklanjuti;

2) Memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan; dan

3) Tugas lain atas petunjuk pimpinan.

G. Pemantauan, Pelaporan, dan Evaluasi

1. Pemantauan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Pembina/Penanggung Jawab melalui Admin Instansi/Organisasi bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut:

a. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;

b. Melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;

c. Mengoordinir pejabat penghubung pada masing-masing instansi terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi;

d. Menetapkan indikator dan target output kinerja pengelolaan pengaduan;

e. Melakukan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan pada Organisasi Penyelenggara sejak pengaduan didisposisikan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan untuk setiap substansi pengaduan, sebagai berikut:

1) Selambat-lambatnya 3 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi;

2) Selambat-lambatnya 8 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan;

3) Selambat-lambatnya 35 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan.

- f. Apabila dalam jangka waktu tertentu setelah intervensi belum juga ada jawaban final atas penyelesaian pengaduan, pejabat penghubung menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada pengadu untuk memnuhi target jangka waktu penyelesaian.
 - g. Admin instansi/organisasi memberikan respon terhadap pengawasan berjenjang yang dilakukan oleh Admin Nasional.
2. Pelaporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
 - a. Admin Instansi/Organisasi membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian pengaduan berupa laporan statistik serta bentuk publikasi lainnya dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disampaikan kepada penanggung jawab;
 - b. Pelaporan kinerja penyelesaian pengaduan paling sedikit meliputi jumlah laporan masuk, belum direspon, belum diselesaikan, serta rata-rata tindak lanjut penyelesaian pengaduan.
 3. Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
 - a. Penanggung jawab melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai materi pengaduan;
 - b. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun;
 - c. Hasil evaluasi dipublikasikan pada Sistem Informasi Pelayanan Publik yang dapat diunduh oleh publik;
 - d. Hasil evaluasi dilaporkan kepada Pembina sebagai sarana kualitas pelayanan publik;
 - e. Penanggung jawab melakukan kompilasi praktik-praktik baik dan inovasi dalam penyelesaian pengaduan.
- H. Pembinaan dan Pengawasan Pelayanan Publik
1. Pembinaan
 - a. Pembinaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional meliputi: pengaturan, pengawasan, bimbingan, penilaian dan evaluasi yang dilakukan secara berjenjang;
 - b. Penanggung jawab pelayanan publik mendorong terciptanya inovasi pengelolaan pengaduan dan pemanfaatan data pengaduan;
 - c. Hasil pembinaan pada tingkat penyelenggara disampaikan Pembina kepada Menteri melalui SP4N-LAPOR!;

- d. Hasil pembinaan pada tingkat nasional disampaikan oleh Menteri ke Presiden.
- 2. Pengawasan
 - a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Menteri pada tingkat nasional dan Pembina pada tingkat Penyelenggara pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
 - b. Pembina memberikan apresiasi dan/atau sanksi dalam rangka pengelolaan dan tindaklanjut pengaduan di lingkungan masing-masing;
- I. Pengintegrasian Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional
 - 1. Pemerintah Daerah yang telah memiliki sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik wajib mengintegrasikan sistem tersebut dengan SP4N-LAPOR!;
 - 2. Mekanisme integrasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada angka 1, dilakukan proses sesuai peraturan perundang-undangan.

BUPATI PEKALONGAN,
TTD
FADIA ARAFIQ

LAMPIRAN IV PERATURAN BUPATI
PEKALONGAN 62 NOMOR
TAHUN 2023 TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI DAERAH.

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Tujuan

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat sebagai tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapasitas fisik dan mental.

6. Netralis

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

D. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup pedoman penyusunan SKM penyelenggara pelayanan publik pada peraturan ini, meliputi metode survei pelaksanaan dan teknik survei, Langkah-Langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, Langkah-Langkah pengelolaan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian indeks survei kepuasan masyarakat, analisa hasil survei dan rencana tindak lanjut.

E. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian 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 masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan.

6. Kompetensi pelaksanaan

Kompetensi pelaksanaan 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. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tidak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah sebuah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (suatu, proses usaha pembanguna proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

a. Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pernyataan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak diberikan kepada penerima pelayanan (konsumen), contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

b. Unsur 6 dan unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pernyataan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

F. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

G. Metode Survei

Survei yang dilakukan oleh Penyelenggara terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dilaksanakan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulanan), 6 bulanan (semester) atau 1 tahun. Penyelenggara setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei digunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyaakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Untuk melakukan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

1. Pelaksanaan dan Teknik Survei

Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

Dalam pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan,

persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei antara lain:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. Kuesioner elektronik (e-survei);
- d. Diskusi kelompok terfokus;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Laporan hasil survei dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

Materi pokok dalam laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM, dan jadwal pelaksanaan dan tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

1) Pendahuluan

Meliputi latar belakang masalah, tujuan SKM. Metode, tim SKM, dan jadwal pelaksanaan SKM.

- 1) Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 2) Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
- 3) Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.

- 4) Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
 - 5) Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
- 2) Analisis
- Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.
- 3) Penutup
- Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

H. Langkah-Langkah Penyusunan SKM

1. Persiapan Survei

a. Penetapan Pelaksana

- 1) Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari: pengarah, pelaksana yang terdiri dari ketua dan anggota, serta sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.
- 2) Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu, perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dnegan penyelenggara. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

b. Penyiapan bahan survei

- 1) Dalam menyusun survei kepuasan masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

2) Bagian kuesioner secara umum terbagi dalam:

a) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

b) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu, dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

c) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup) sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik, dan apresiasi.

d) Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
- Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak sehingga proses tidak efektif.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Contoh kuesioner SKM sebagai berikut:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN

.....
KABUPATEN PEKALONGAN

Tanggal survei :	Jam Survei: <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00 * <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00 *
I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
Umur Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SMP 3. SMA 4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 3. Wiraswasta/Usahawan 5. Lainnya 2. Pegawai Swasta 4. Pelajar/Mahasiswa
Jenis Layanan yang diterima	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?	P *
a	Tidak Sesuai	1	a	Tidak Kompeten	1
b	Kurang Sesuai	2	b	Kurang Kompeten	2
c	Sesuai	3	c	Kompeten	3
d	Sangat Sesuai	4	d	Sangat Kompeten	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur		7	Bagaimana Pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait	

pelayanan di unit ini?			kesopanan dan keramahan?		
a	Tidak Mudah	1	a	Tidak Sopan dan Ramah	1
b	Kurang Mudah	2	b	Kurang Sopan dan	2
c	Mudah	3	c	Ramah	3
d	Sangat Mudah	4	d	Sopan dan Ramah Sangat Sopan dan Ramah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?		8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	
a	Tidak Cepat	1	a	Buruk	1
b	Kurang Cepat	2	b	Cukup	2
c	Cepat	3	c	Baik	3
d	Sangat Cepat	4	d	Sangat Baik	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?		9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	
a	Sangat Mahal	1	a	Tidak Ada	1
b	Cukup Mahal	2	b	Ada tetapi tidak Berfungsi	2
c	Murah	3	c	Berfungsi kurang Maksimal	3
d	Gratis	4	d	Dikelola dengan Baik	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?				
a	Tidak Sesuai	1			
b	Kurang Sesuai	2			
c	Sesuai	3			
d	Sangat Sesuai	4			
III. Saran/ Masukan/Apresiasi dari masyarakat kepada Unit Pelayanan ini :					
.....					
.....					
.....					

***) Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)**

2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis pelayanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \left\{ \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \right\}$$

Keterangan:

S = jumlah sampel

λ = lambda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahann bisa 1%, 5%, 10%

N = populasi P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

D = 0,0

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat tabel berikut:

Tabel 1
Sampel Morgan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	1.000.000	384

- b. Lokasi dan waktu pengumpulan data
- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dsb;
 - 2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.
- c. Pelaksanaan Pengumpulan Data
- 1) Pengumpulan data
Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
 - 2) Pengisian kuesioner
Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:
 - a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
 - b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

- 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 subyektivitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya.
- Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota, Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.
- Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
- Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.
- Format publikasi sebagai berikut:

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) ORGANISASI PENYELENGGARA KABUPATEN PEKALONGAN BULAN/TRIWULAN/SEMESTER TAHUN													
<table border="1" style="width: 100%; height: 150px;"> <tr> <th style="padding: 5px;">NILAI IKM</th> </tr> <tr> <td style="font-size: 2em; font-weight: bold; vertical-align: middle;">77,78</td> </tr> </table>	NILAI IKM	77,78	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="2" style="padding: 5px;">NAMA LAYANAN:</th> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;">RESPONDEN</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Jumlah</td> <td style="padding: 5px;">: orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Jenis Kelamin</td> <td style="padding: 5px;">: L= orang/ P= orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Pendidikan</td> <td style="padding: 5px;">: SD = orang SMP = orang SMA = orang DIII = orang S1 = orang S2 = orang</td> </tr> </table>	NAMA LAYANAN:		RESPONDEN		Jumlah	: orang	Jenis Kelamin	: L= orang/ P= orang	Pendidikan	: SD = orang SMP = orang SMA = orang DIII = orang S1 = orang S2 = orang
NILAI IKM													
77,78													
NAMA LAYANAN:													
RESPONDEN													
Jumlah	: orang												
Jenis Kelamin	: L= orang/ P= orang												
Pendidikan	: SD = orang SMP = orang SMA = orang DIII = orang S1 = orang S2 = orang												

	Periode Survei: (tgl-bln-thn) s.d. (tgl-bln-thn)
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>	

I. Langkah-Langkah Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing SKM dilakukan sebagai berikut:

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai
Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N= bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;

- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel II
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan
 dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,53	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indkes dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

b. Pengolahan secara manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh: untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

c) Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok unsur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Format Pengolahan Data Survei sebagai berikut:

Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat
Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

Nomor Responden	Unsur Pelayanan									Keterangan	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	3	3	3	4	3	3	4	3	3		
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
6	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
7	3	3	4	3	4	3	4	4	4		
8	3	4	3	4	4	3	4	3	4		
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Jumlah Nilai/Unsur	30	31	30	33	32	30	33	31	35		
NRR/Unsur	3,00	3,10	3,00	3,30	3,20	3,00	3,30	3,10	3,50		1
NRR Tertimbang/Unsur	0,33	0,34	0,33	0,37	0,36	0,33	0,37	0,34	0,39	3,17	9
										25	0,11
IKM Unit Pelayanan										79,17	Baik

Keterangan:

U1-U9 : Unsur-unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,00

NRR	: Nilai Rata-rata	U2	Prosedur Pelayanan	3,10
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Pelayanan	3,00
		U4	Biaya/Tarif	3,30
NRR Per	Jumlah nilai per unsur	U5	Produk layanan	3,20
Unsur	: dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi Pelaksana	3,00
		U7	Perilaku Pelaksana	3,30
NRR Tertimbang	NRR per unsur x 0,111	U8	Penanganan Pengaduan	3,10
Per unsur	:	U9	Sarana dan Prasarana	3,50

Mutu Pelayanan

- A (Sangat Baik) : 76,61-100
- B (Baik) : 76,61-88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00-76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00-64,99

3. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh: apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan sebagaimana tabel berikut:

NO	UNSUR SKM	NILAI UNSUR SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6.	Kompetensi Pelaksana	F
7.	Perilaku Pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- 2) Mutu pelayanan
- 3) Kinerja unit pelayanan.

b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

c. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
- 3) Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
- 4) Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

J. Pemantauan, Evaluasi, dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
3. Pengujian kualitas data
Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok unsur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungannya.

4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang diinstall pada komputer masing-masing unit pelayanan.

Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan sistem data base indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat menggunakan program, antara lain:

- a. *Operating Sistem (OS) DOS*, atau
 - b. *Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW)*,
 - c. SPSS dan lain-lainnya.
5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian, dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
 6. Petunjuk pelaksanaan penyusunan survei kepuasan masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan survei kepuasan masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi di daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan diatur secara tersendiri.

7. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasikan minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

K. Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara;

a. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Scienses*).

b. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untu menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimlai dengan unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut:

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGUNGJAWAB

BUPATI PEKALONGAN,

TTD

FADIA ARAFIQ

LAMPIRAN V PERATURAN BUPATI PEKALONGAN
NOMOR 62 TAHUN 2023 TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI DAERAH.

PEDOMAN PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)

A. Tujuan

Tujuan dilakukan FKP untuk memperoleh pemahaman hingga solusi, antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat, antara lain: pembahasan rancangan, penerapan, dampak, dan evaluasi kebijakan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan sehingga diperoleh kebijakan yang efektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Manfaat

Manfaat dari dilaksanakannya FKP secara umum, seperti: menyelaraskan kemampuan penyelenggara layanan dengan harapan publik, atau meminimalisir dampak kebijakan yang merugikan publik.

C. Prinsip

1. Sederhana: penyelenggaraan FKP yang mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif: penyelenggaraan FKP dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Transparansi: harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
4. Keadilan: FKP harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
5. Akuntabel: hal-hal yang diatur dalam FKP harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
6. Berkelanjutan: FKP harus terus-menerus dilakukan sebagai sarana perbaikan peningkatan kualitas pelayanan.

D. Penyelenggaraan FKP

Penyelenggaraan FKP untuk membahas: rancangan kebijakan, penerapan kebijakan, dampak kebijakan, dan evaluasi pelaksanaan kebijakan, ataupun permasalahan terkait pelayanan publik dalam kerangka transparansi dan efektivitas untuk meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik.

FKP dapat dilakukan melalui tatap muka dan non tatap muka, yakni:

1. Tatap Muka

- a. Rapat bersama: merupakan pertemuan formal antara penyelenggara pelayanan dan publik terkait dimana pihak penyelenggara pelayanan berperan sebagai narasumber dalam mensosialisasikan kebijakan yang akan atau sudah ditetapkannya.
- b. *Focus Group Discussion* (FGD): merupakan bentuk pertemuan semi-formal antara penyelenggara pelayanan dan publik terkait dalam skala tidak terlalu besar yang lebih mengarah kepada metode diskusi dimana pihak penyelenggara dapat menjadi narasumber atau mengundang pakar ahli sesuai tema yang akan dibahas.
- c. *Public Hearing*: merupakan bentuk pengumpulan ide/gagasan/opini dari semua lapisan pihak melalui metode/media tertentu terhadap kebijakan penyelenggara pelayanan publik, dimana hasilnya menjadi bahan diskusi awal terhadap suatu kebijakan.
- d. Loka karya, disebut juga *Academic Workshop*: pertemuan formal antara penyelenggara pelayanan dan publik tertentu yang ahli dalam permasalahan yang akan didiskusikan.
- e. Musyawarah perencanaan dan pembangunan (musrenbang), pertemuan antar pelaku pembangunan (Pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat) dalam rangka menyusun rencana pembangunan nasional dan rencana pembangunan daerah yang akan dilaksanakan dalam bentuk program kerja. Kegiatan ini diselenggarakan di akhir tahun anggaran dan berskala dapat skala regional ataupun nasional.

2. Nontatap Muka

Bentuk kegiatan nontatap muka merupakan [endukung dari kegiatan tatap muka. Kegiatan nontatap muka dapat dilakukan melalui media komunikasi radio, talkshow televisi, media sosial, aplikasi *online*, survei dan kanal pengaduan.

Pihak yang terlibat dalam pelaksanaan FKP berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain:

- a. Penyelenggara layanan;
- b. Pengguna layanan;
- c. Stakeholders pelayanan publik;
- d. Ahli/praktisi;
- e. Organisasi masyarakat sipil;
- f. Media massa.

Dalam pelaksanaan kegiatan FKP dapat dibagi dalam 3 (tiga) tahap, yaitu: tahap pra pelaksanaan, tahap pelaksanaan, dan pasca pelaksanaan. Tahapan-tahapan tersebut merupakan panduan untuk mempermudah Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam melakukan FKP.

1. Pra Pelaksanaan

- a. Pembentukan Tim bersama persiapan FKP, tim dapat terdiri gabungan dari penyelenggara pelayanan publik dan pengguna pelayanan;
- b. Merumuskan konsep kegiatan yang dapat dibahas bersama dengan stakeholder yang terkait dalam pelaksanaan FKP, yang terdiri dari:
 - 1) Target dan sasaran FKP yang akan dicapai;
 - 2) Teknis FKP yang akan dilakukan: bersifat dialogis yakni ada proses 2 (dua) arah antara penyelenggara layanan dengan masyarakat, sarana edukasi publik yang merupakan proses penyampaian informasi, dan progresif yakni adanya peningkatan ke arah yang lebih baik.
 - 3) Jumlah peserta FKP, disesuaikan dengan anggaran serta target dan sasaran yang akan dicapai.
- c. Pengumpulan data dan informasi untuk menentukan ide/isu permasalahan pelayanan publik, misalnya melalui hasil media non tatap muka seperti pengaduan, hasil survei masyarakat (jika ada), sosial media, dll.

2. Pelaksanaan

- a. Tim FKP bersikap independen/netral dalam proses diskusi;
- b. Proses diskusi dilakukan secara dua arah (dialog), dengan tujuan mendapat masukan yang bermanfaat dan membangun sebagai bahan rekomendasi perbaikan pelayanan dan penyusunan kebijakan;

- c. Pembahasan dan susunan acara, FKP berfokus kepada pemecahan masalah dari tema/isu tertentu;
- d. Pelaksanaan FKP diakhiri dengan penandatanganan berita acara berupa komitmen dan tindak lanjut perbaikan antara pimpinan penyelenggara pelayanan dan masyarakat yang ditandatangani oleh Kepala Daerah.

Dalam rangka mendorong pelaksanaan FKP, para pihak yang terkait perlu memberikan dukungan, yaitu:

- a. Pemerintah Pusat:
 - 1) Menyelaraskan komitmen politik antara eksekutif dan legislatif;
 - 2) Menetapkan kebijakan dan pedoman yang mengikat, seperti: Peraturan Presiden dan Peraturan Menteri/Kepala Lembaga;
 - 3) Melakukan diseminasi;
 - 4) Melakukan monitoring dan evaluasi.
 - b. Pemerintah Daerah:
 - 1) Menyelaraskan komitmen politik antara eksekutif dan legislatif;
 - 2) Menetapkan kebijakan dan pedoman yang mengikat, seperti: Peraturan Daerah atau Peraturan Kepala Daerah;
 - 3) Melakukan diseminasi;
 - 4) Menindaklanjuti rekomendasi dari hasil FKP;
 - 5) Memfasilitasi kegiatan FKP dan memberikan legitimasi formal kepada tim;
 - 6) Penyediaan anggaran kegiatan FKP;
 - 7) Monitoring tindak lanjut rekomendasi FKP.
 - c. Institusi Penyelenggara Layanan:
 - 1) Mengumumkan hasil tindak lanjut FKP;
 - 2) Melaksanakan tindak lanjut rekomendasi FKP.
 - d. Masyarakat:
 - 1) Memberikan umpan balik dalam rangka perbaikan pelayanan publik;
 - 2) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tindak lanjut hasil FKP.
3. Pasca Pelaksanaan/Monitoring Evaluasi
- a. Hasil keputusan bersama dan solusi disampaikan secara terbuka dan diketahui oleh masyarakat;
 - b. Sebagai salah satu bentuk pengawasan, dapat dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat untuk mengukur sejauh mana tindak lanjut perbaikan yang telah dilakukan pasca FKP;
 - c. Kepala Daerah memantau pelaksanaan komitmen perbaikan;

- d. Pengawasan dilakukan langsung oleh masyarakat selaku peserta FKP;
- e. Monitoring dan evaluasi FKP dilakukan oleh Kementerian PANRB sebagai Pembina Pelayanan Publik Nasional;
- f. Hasil pelaksanaan FKP Unit Pelayanan Publik disampaikan kepada pimpinan Instansi (Pusat dan Daerah) dan melaporkan kepada Menteri PANRB. Hasil pelaporan kegiatan FKP melampirkan: salinan daftar hadir, notulensi, foto kegiatan, dan berita acara pelaksanaan kegiatan serta berita acara penandatanganan komitmen;
- g. Tindak lanjut hasil FKP harus dilaporkan kepada Menteri PANRB secara periodik, yang berisi: permasalahan yang telah ditindaklanjuti dan masalah-masalah yang belum ditindaklanjuti.

BUPATI PEKALONGAN,

TTD

FADIA ARAFIQ

LAMPIRAN VI PERATURAN BUPATI PEKALONGAN
NOMOR 62 TAHUN 2023 TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI DAERAH.

PEDOMAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK

A. PEKPPP dilaksanakan untuk:

1. Memperoleh bahan penyusunan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan;
2. Mendapatkan nilai IPP;
3. Melakukan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala;
4. Memberikan penghargaan kepada Unit Lokus yang berprestasi.

B. Pelaksanaan PEKPPP

1. Penyelenggara dalam melakukan PEKPPP menugaskan pejabat yang membidangi Pelayanan Publik.
2. Pejabat yang membidangi Pelayanan Publik dalam melakukan PEKPPP sebagaimana dimaksud pada angka (1) dapat bekerja sama dengan Pihak Lain.

C. Instrumen PEKPPP

Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada dasarnya disesuaikan dengan kebijakan terbaru terkait dengan pelayanan publik. Tipe instrumen yang digunakan menyesuaikan dengan model pelayanan yang diberikan. Terdapat 2 (dua) model pelayanan yaitu pelayanan langsung kepada masyarakat secara luring, dan pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi secara daring untuk keseluruhan proses bisnis layanan (*full online*). Untuk pelayanan model pertama (luring) akan menggunakan tipe instrumen dengan **Kode A**, sementara untuk pelayanan model kedua (*full online*) akan menggunakan tipe instrument dengan **Kode B**.

1. Formulir PEKPPP

Instrumen PEKPPP terdiri atas 3 (tiga) formulir penilaian, dan akan menghasilkan nilai indeks pelayanan publik. Adapun ketiga formulir penilaian tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1. Instrumen PEKPPP

Formulir	Definisi	Pembobotan Formulir	Jumlah Pertanyaan Kode A	Jumlah Pertanyaan Kode B
F-01	Merupakan Formulir <i>self-assessment</i> yang diisi oleh Unit Lokus, yang menggambarkan kondisi riil yang bersangkutan. Pengisian F-01 harus dilengkapi dengan bukti dukung sebagaimana yang tercantum dalam instrumen, yang akan digunakan oleh Evaluator untuk melakukan pengisian F- 02.	Tidak dilakukan penilaian	30	30
F-02	Merupakan Formulir Penilaian yang diisi oleh Evaluator berdasarkan hasil pengamatan secara daring atau tatap muka, untuk memperoleh data objektif.	75%	30	30

Formulir	Definisi	Pembobotan Formulir	Jumlah Pertanyaan Kode A	Jumlah Pertanyaan Kode B
F-03	Merupakan Formulir Penilaian yang diisi oleh pengguna layanan berdasarkan pengalaman yang bersangkutan dalam menerima pelayanan, untuk memperoleh data persepsi.	25%	14	14

2. Prinsip PEKPPP

Dalam penyusunan formulir F-0, F-02, dan F-03 menggunakan prinsip-prinsip evaluasi sebagai berikut:

- a. Keadilan, kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang tanpa diskriminatif terhadap status, ras, agama maupun jenis kelamin. Pemberian perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum;
- b. Partisipasi, tingkat keterlibatan masyarakat dalam penyusunan kebijakan, perencanaan, implementasi serta pemantauan dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan;
- c. Akuntabilitas, kondisi dimana Pelaksana bertanggung jawab atas tindakannya serta responsif terhadap publik;

Transparansi, kondisi dimana keputusan yang diambil oleh Pelaksana serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan, lebih memahami hak dan tanggung

jawabnya;

- d. Berdaya Guna, kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumber daya manusia, keuangan dan waktu secara optimal dan ekonomis, serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan;
- e. Aksesibilitas, kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana, murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan.

3. Aspek, Indikator, dan Pembobotan

Tabel 2.2 Aspek, Indikator, dan Pembobotan pada F-02 Kode A

Prinsip	Aspek	Bobot
Akuntabilitas	KEBIJAKAN PELAYANAN	24%
	STANDAR PELAYANAN, MAKLUMAT PELAYANAN, SKM Indikator: 1.a.Ak : Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2.a.P: Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat. 3.a.T: Jumlah media publikasi untuk komponen service delivery. 4.a.K: Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan. 5.a.K: Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi). 6.a.B: SKM yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 tahun 2017. 7.a.T: Jumlah media publikasi hasil SKM. 8.a.Ak : Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai	

Prinsip	Aspek	Bobot
Akuntabilitas	KEBIJAKAN PELAYANAN	24%
	ditindaklanjuti. 9.a.Ak : Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan.	
	PROFESIONALISME SDM Indikator 10.b.As : Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan. 11.b.K : Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi. 12.b.Ak : Tersedia mekanisme unit kerja dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan. 13.b.K : Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai pelaksana layanan yang berprestasi. 14.b.K : Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan.	25%
	SARANA DAN PRASARANA Indikator 15.c.K : Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai. 16.c.As : Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan lengkap. 17.c.As : Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai. 18.c.K : Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 19.c.As : Tersedia sarana prasarana penunjang. 20.c.B : Sarana Front Office (FO) bagian Informasi di unit layanan.	18%

Prinsip	Aspek	Bobot
Akuntabilitas	KEBIJAKAN PELAYANAN	24%
	SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK Indikator 21.d.T : Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik. 22.d.B : Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan. 23.d.As : Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi). 24.d.T : Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.	11%
	KONSULTASI DAN PENGADUAN Indikator 25.e.P : Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka. 26.e.P : Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat. 27.e.Ak : Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan. 28.e.Ak : Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.	10%
	INOVASI Indikator 29.f.B : Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik. 30.f.B : Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.	12%

4. Perhitungan Indeks Pelayanan Publik

Penentuan nilai indeks dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

a. Menentukan Nilai untuk Setiap Indikator

Setiap pertanyaan dalam kuesioner memiliki bobot yang disesuaikan dengan bobot per aspek. Nilai per indikator diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

Nilai per indikator F02: Nilai F02 x bobot per indikator

Nilai per indikator F03: $\sum \text{Nilai F03}/n$

b. Menentukan Nilai Setiap Aspek

Nilai indeks tidak hanya bertujuan memberikan hasil akhir nilai saja, tetapi juga dapat dijadikan dasar perbaikan pelayanan, dengan melihat aspek-aspek yang membutuhkan perbaikan. Nilai aspek diperoleh dengan menjumlahkan nilai per indikator dalam satu aspek.

Nilai per aspek: $\sum \text{nilai per indikator}$

c. Menentukan Nilai Indeks Formulir

Setelah nilai indikator dan nilai aspek diketahui, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai indeks dari masing-masing formulir dengan rumus sebagai berikut:

$$\sum (\text{Nilai per aspek}_n \times \text{bobot aspek}_n)$$

Nilai Indeks F02:

Nilai Indeks F03: $\sum \text{Nilai per indikator F03}/n$

d. Menentukan Nilai Indeks Pelayanan Publik

Selanjutnya untuk melakukan perhitungan nilai indeks pelayanan publik dari F02 dan F03 digunakan rumus sebagai berikut:

Nilai Indeks Pelayanan Publik: 75%

Nilai Indeks Formulir-02+25% Nilai Indeks Formulir-03.

5. Kategori

Range Nilai	Kategori	Makna	Keterangan
0-1,00	F	Gagal	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.

Range Nilai	Kategori	Makna	Keterangan
1,01-1,50	E	Sangat Buruk	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.
1,51-2,00	D	Buruk	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.
2,01-2,50	C-	Cukup (Dengan Catatan)	Unit pelayanan hanya sebagian mengimplementasi-kan kebijakan pelayanan publik, kapasitas SDM kurang memadai, ketersediaan sarana prasarana tidak lengkap dan kurang memadai, sistem informasi sebagian besar masih manual dan belum terdapat inovasi
2,51-3,00	C	Cukup	Unit pelayanan belum mengimplementasi-kan kebijakan pelayanan publik secara optimal, kapasitas SDM masih perlu pengembangan, sarana

Range Nilai	Kategori	Makna	Keterangan
3,01-3,50	B-	Baik (Dengan Catatan)	Unit pelayanan sudah menerapkan Sebagian kebijakan pelayanan namun belum sesuai dengan peraturan perundangan-undangan, memiliki sarana prasarana yang baik dengan beberapa catatan, sudah memiliki inovasi tetapi belum diterapkan
3,01-3,50	B-	Baik (Dengan Catatan)	Unit pelayanan sudah menerapkan Sebagian kebijakan pelayanan namun belum sesuai dengan peraturan perundangan-undangan, memiliki sarana prasarana yang baik dengan beberapa catatan, sudah memiliki inovasi tetapi belum diterapkan secara optimal.
3,51-4,00	B	Baik	Unit pelayanan sudah tetapi belum diterapkan secara optimal.
4,01-4,50	A-	Sangat Baik	Unit pelayanan sudah Kekurangan di beberapa indikator.
4,51-5,00	A	Pelayanan Prima	Unit pelayanan yang sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang

Keterangan: Kategori D, E, dan F selanjutnya akan menjadi Prioritas Pembinaan

D. Mekanisme PEKPPP

Mekanisme PEKPPP terdiri atas:

1. Persiapan

Persiapan pelaksanaan PEKPPP dilakukan dengan melakukan perencanaan melalui tata cara sebagai berikut:

a. Menentukan Unit Lokus

Unit Lokus untuk Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah diatur sebagai berikut:

1) Unit Lokus di Kementerian/Lembaga:

a) Unit Lokus yang dievaluasi adalah unit pelayanan publik yang ditentukan oleh Kementerian/Lembaga yang merupakan layanan inti yang menggambarkan tugas dan fungsi Kementerian/ Lembaga bersangkutan;

b) Unit Lokus Tertentu, adalah Unit Lokus yang dievaluasi yang ditentukan oleh Kementerian PANRB yang mencerminkan tematik bidang pelayanan Kementerian/Lembaga tertentu yang berada di 34 Ibu kota Provinsi;

2) Unit Lokus Pemerintah Daerah adalah Unit Pelayanan Publik di Daerah yang disesuaikan dengan kebutuhan tujuan PEKPPP.

b. Menetapkan Metode pengumpulan data.

c. Menetapkan anggaran dan waktu pelaksanaan PEKPPP dapat dibebankan melalui anggaran belanja Penyelenggara PEKPPP maupun pembiayaan lain yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.

d. Membentuk dan menetapkan Tim Evaluator yang terdiri dari minimal 2 (dua) orang untuk setiap Unit Lokus guna memberikan penilaian yang lebih objektif.

e. Melakukan sosialisasi, pendampingan, dan bimbingan teknis yang dilakukan secara berjenjang kepada Evaluator dan Unit Lokus.

2. Pelaksanaan

Pelaksanaan PEKPPP dapat dilakukan secara langsung di lokasi Unit Lokus maupun secara daring. Adapun hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan PEKPPP sebagai berikut:

a. Menginformasikan jadwal PEKPPP minimal H-7 pelaksanaan

- kegiatan secara menyeluruh kepada Unit Lokus dan Evaluator.
- b. Menjelaskan maksud dan tujuan penilaian kepada Unit Lokus dan/atau pihak terkait dalam bentuk pertemuan pendahuluan yang dihadiri oleh para pihak tersebut di atas dan Bagian yang bertanggung jawab atas pembinaan pelayanan publik pada lokus tersebut.
 - c. Melaksanakan PEKPPP sesuai dengan metode yang ditetapkan oleh Penyelenggara PEKPPP.
 - d. Menyusun dan menyampaikan berita acara hasil PEKPPP yang ditandatangani oleh Evaluator, perwakilan Unit Lokus, dan perwakilan Penanggung jawab.
 - e. Mengolah dan melakukan analisis data hasil PEKPPP melalui Data Unit Lokus yang telah dihimpun oleh evaluator yaitu F-01, F-02, dan F-03, sehingga diperoleh nilai Indeks Pelayanan Publik. Nilai F-02 yang akan diinput oleh evaluator perlu memperhatikan bukti dukung yang disampaikan oleh Unit Lokus pada F-01. Data dari F-03 didapatkan dengan mempertimbangkan kualitas data yang bebas dari intervensi siapapun kepada pengguna layanan.
 - f. Memberikan penilaian Indeks Pelayanan Publik dan Kategori sesuai dengan yang telah ditentukan.
 - g. Menyusun dan menetapkan pemeringkatan kinerja berdasarkan penilaian dan kategorisasi yang telah dilakukan.
 - h. Menyusun Laporan Hasil PEKPPP sebagai bentuk yang merupakan akuntabilitas penyelenggaraan kegiatan yang telah dilaksanakan. Laporan Hasil PEKPPP terdiri atas Ringkasan Eksekutif, Pendahuluan, Mekanisme PEKPPP, Hasil PEKPPP, Pemeringkatan Kinerja, Kesimpulan, Praktik Terbaik hasil Indeks Pelayanan Publik, dan Lampiran.
3. Penyampaian Hasil PEKPPP, Rekomendasi, dan Tindak Lanjut
- Setelah Evaluasi dilakukan tahapan berikutnya adalah penyampaian hasil, rekomendasi, dan tindak lanjut PEKPPP yang merupakan 1 (satu) rangkaian kegiatan sebagai berikut:
- a. Penyelenggara PEKPPP wajib membuat laporan hasil kegiatan yang disampaikan kepada Unit Lokus guna dilakukan perbaikan;
 - b. Laporan hasil PEKPPP memuat rekomendasi yang perlu dilakukan tindak lanjut perbaikan dalam jangka waktu tertentu;
 - c. Tindak lanjut hasil PEKPPP wajib disampaikan kepada

Penyelenggara Evaluasi sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan kegiatan serta komitmen akan perbaikan pelayanan publik.

4. Pemeringkatan dan Pemberian Penghargaan

Pemeringkatan dilakukan dengan mengurutkan hasil PEKPPP dalam bentuk angka Indeks Pelayanan Publik, mulai dari angka tertinggi sampai dengan angka terendah. Berdasarkan hasil pemeringkatan tersebut, dilakukan pemberian penghargaan kepada Unit Lokus.

E. Metode PEKPPP

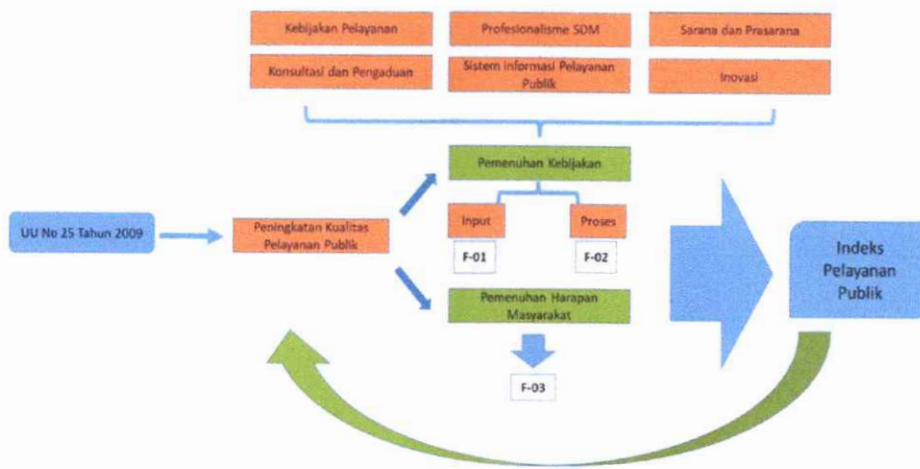
1. Metode Pengukuran

Metode PEKPPP menggunakan pengukuran kuantitatif untuk mengukur penyelenggaraan layanan dan persepsi masyarakat. Pengukuran ini dilakukan dengan analisis pada bukti dukung yang telah disampaikan dan persepsi dari pengguna layanan. Metode pengumpulan data Evaluasi dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan dokumen yang dilakukan secara daring maupun luring dengan analisis objektif dari Evaluator terhadap bukti dukung yang disampaikan;
- b. Wawancara secara langsung pada Unit Lokus; dan
- c. Gabungan metode pengumpulan data secara pemeriksaan maupun wawancara.

Hasil dari penilaian objektif dari evaluator dan pengguna layanan akan dianalisis dan dihitung untuk menghasilkan Indeks Pelayanan Publik.

Pelaksanaan Evaluasi dilakukan sebagai bentuk pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik guna menciptakan kualitas pelayanan publik dengan menyesuaikan harapan dan kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan PEKPPP dilakukan dengan mengukur 6 (enam) aspek yang merupakan bagian dari asas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik untuk memperoleh nilai Indeks Pelayanan Publik. Nilai Indeks Pelayanan Publik diperoleh dengan metode yang digambarkan sebagai berikut:



2. Verifikasi Data

Sebagai bentuk kontrol atas data yang dihasilkan, maka perlu dilakukan verifikasi data. Verifikasi dalam hal ini diartikan sebagai suatu tindakan pembuktian dengan cara yang sesuai bahwa setiap bahan, proses, prosedur, kegiatan, atau mekanisme yang digunakan dalam PEKPPP. Mekanisme verifikasi dilakukan dengan metode khusus guna memastikan kesesuaian bukti dukung dengan kondisi asli. Penentuan lokus verifikasi dilakukan secara acak dari Lokus Evaluasi yang dilakukan dan pertimbangan dari penyelenggara PEKPPP.

Sebagai bentuk kontrol atas data yang dihasilkan, maka perlu dilakukan verifikasi data. Verifikasi dalam hal ini diartikan sebagai suatu tindakan pembuktian dengan cara memastikan bahwa setiap bahan, proses, prosedur, kegiatan, atau mekanisme yang digunakan dalam PEKPPP sesuai dengan ketentuan. Mekanisme verifikasi dilakukan dengan metode khusus guna memastikan kesesuaian bukti dukung dengan kondisi sebenarnya. Verifikasi dilakukan secara acak dari Unit Lokus yang ada dan dilakukan berdasarkan pertimbangan dari penyelenggara PEKPPP.

Verifikasi penilaian terhadap formulir F02 dapat menggunakan 2 (dua) cara, yaitu melalui observasi lapangan langsung atau daring. Adapun perbedaan alternatif tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Verifikasi Melalui Observasi Lapangan

Verifikasi langsung ke lapangan dengan mendatangi Unit Lokus.

b. Verifikasi Melalui Daring

Verifikasi langsung dengan memanfaatkan media teknologi informasi secara aktual.

F. HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN

1. Penyelenggara PEKPPP

Penyelenggara PEKPPP perlu memperhatikan beberapa hal diantaranya:

- a. Menyiapkan kebutuhan PEKPPP;
- b. Melakukan PEKPPP, yang dapat dilakukan dalam bentuk kerja sama dengan pihak lainnya
- c. Melakukan verifikasi data hasil;
- d. Melakukan pemeringkatan;
- e. Melakukan publikasi hasil; dan
- f. Memberikan penghargaan.

2. Evaluator

Evaluator dalam pelaksanaan PEKPPP perlu memperhatikan beberapa hal diantaranya:

- a. Melakukan penilaian secara objektif dan bebas nilai;
- b. Memegang teguh pakta integritas dalam melakukan penilaian;
- c. Mendaftarkan akun dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik;
- d. Melakukan PEKPPP sesuai dengan metode yang digunakan;
- e. Membuat Berita Acara Hasil PEKPPP;
- f. Membuat Laporan Hasil PEKPPP yang berisi rekomendasi perbaikan.

3. Unit Lokus Evaluasi

Unit yang dilakukan PEKPPP perlu memperhatikan beberapa hal diantaranya:

- a. Menyiapkan bukti dukung sesuai dengan indikator pada Formulir penilaian;
- b. Menjelaskan kondisi pelayanan publik kepada evaluator;
- c. Menandatangani berita acara hasil PEKPPP; dan
- d. Melakukan perbaikan hasil PEKPPP.

BUPATI PEKALONGAN,

TTD

FADIA ARAFIQ