



BUPATI KUNINGAN

PERATURAN BUPATI KUNINGAN

NOMOR : 13 TAHUN 2006

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KUNINGAN

BUPATI KUNINGAN

- Menimbang : a. bahwa sebagai tindak lanjut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, dipandang perlu menetapkan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kabupaten Kuningan;
- b. bahwa sebagaimana dimaksud huruf a, untuk menjamin kepastian hukum pedoman penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan perlu ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Jawa Barat (Berita Negara Tanggal 4 Juli 1950);
2. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437);
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 60/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

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

Ditetapkan di : Kuningan
Pada tanggal : 23 Mei 2006

KEPALA BAGIAN: ORGANISASI DAN PA			
PEJABAT	PARAF	TGL.	KET.
KASUBAG		5/5/06	
KABAG		5/5/06	
ASSISTEN			
SEKDA		15/5/06	

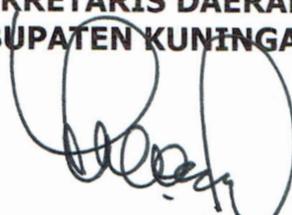


BUPATI KUNINGAN,


AANG HAMID SUGANDA

Diundangkan di : Kuningan
Pada tanggal : 24 Mei 2006

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KUNINGAN,**


AMAN SURYAMAN

PARAF KOORDINASI BAG. HUKUM			
PEJABAT	PARAF	TGL.	KET.
KASUBAG.			
KABAG.			

BERITA DAERAH KABUPATEN KUNINGAN NOMOR 22 TAHUN 2006

V. SURVEI BERKESINAMBUNGAN

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan, sehingga 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.

VI. PENUTUP

Dengan ditetapkan Petunjuk Teknis Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan Satuan Kerja Perangkat Daerah termasuk BUMD baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, secara periodik di lingkungan masing-masing wajib menyusun indeks kepuasan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan Satuan Kerja Perangkat Daerah termasuk BUMD, tergantung pada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah/BUMD serta masyarakatnya.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri oleh pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah/BUMD masing-masing.

KEPALA BAGIAN: ORGANISASI DAN PA			
PEJABAT	PARAF	TGL.	KET.
KASUBAG		5/5 06	
KABAG		5/5 06	
ASSISTEN			
SEKDA		5/5 06	

Ditetapkan di : Kuningan
Pada tanggal :

BUPATI KUNINGAN,

AANG HAMID SUGANDA



PARAF KOORDINASI BAG HUKUM			
PEJABAT	PARAF	TGL.	KET.
KASUBAG			Peran
KABAG			Uls

V. PENUTUP

1. Untuk memberikan motivasi kepada para penyelenggara pelayanan publik dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, dapat diadakan semacam perlombaan dan pemberian penghargaan (*reward*) bagi unit kerja pelayanan yang menunjukkan prestasi kerjanya dan sanksi (*punishment*) bagi yang kinerja pelayanannya rendah;
2. Untuk mengukur tingkat transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, digunakan pengukuran melalui **Indeks Kepuasan Masyarakat**.
3. Upaya perbaikan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan, serta disesuaikan dengan perkembangan perubahan situasi dan kondisi;
4. Penerapan *e-government* oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah pemerintah Kabupaten Kuningan dapat menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

KEPALA BAGIAN: ORGANISASI DAN PA

PEJABAT	PARAF	TGL.	KET.
KASUBAG	<i>[Signature]</i>	5/5/06	
KABAG	<i>[Signature]</i>	5/5/06	
ASSISTEN	<i>[Signature]</i>		
SEKDA	<i>[Signature]</i>	5/5/06	

Ditetapkan di : Kuningan
 Pada tanggal :

BUPATI KUNINGAN,

AANG HAMID SUGANDA

PARAF KOORDINASI BAG HUKUM

PEJABAT	PARAF	TGL.	KET.
KASUBAG	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
KABAG	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>

V. PENUTUP

Dengan adanya Petunjuk Teknis Tatalaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah ini diharapkan para pejabat yang bertugas menangani pengaduan masyarakat di setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah dapat meningkatkan intensitas dan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat.

Setiap SKPD melalui Sekretariat Penanganan Pengaduan Masyarakat dapat membuat langkah-langkah efektif dalam menindaklanjuti temuan-temuan hasil pengaduan untuk memperbaiki mutu manajemen intern SKPD menuju terwujudnya good governance.

KEPALA BAGIAN: ORGANISASI DAN PA

PEJABAT	PARAF	TGL.	KET.
KASUBAG	<i>[Signature]</i>	5/5 06	
KABAG	<i>[Signature]</i>	5/5 06.	
ASSISTEN	<i>[Signature]</i>		
SEKDA	<i>[Signature]</i>	15/5 06.	

Ditetapkan di : Kuningan
 Pada tanggal :



BUPATI KUNINGAN,

[Handwritten Signature]

AANG HAMID SUGANDA

KEKORORDINASI BAG HUKUM

PEJABAT	PARAF	TGL.	KET.
KASUBAG	<i>[Signature]</i>		
KABAG	<i>[Signature]</i>		



BUPATI KUNINGAN

PERATURAN BUPATI KUNINGAN
NOMOR : 13 TAHUN 2006

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KUNINGAN

BUPATI KUNINGAN

- Menimbang : a. bahwa sebagai tindak lanjut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, dipandang perlu menetapkan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kabupaten Kuningan.
- b. Bahwa sebagaimana dimaksud huruf a, untuk menjamin kepastian hukum Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan perlu ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Jawa Barat (Berita Negara tanggal 4 Juli 1950);
2. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437);
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 60/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

6. Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 6 Tahun 2004 tentang Pola Dasar Pembangunan Daerah Kabupaten Kuningan Tahun 2004-2008;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 7 Tahun 2004 tentang Program Pembangunan Daerah Kabupaten Kuningan Tahun 2004-2008;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 8 Tahun 2004 tentang Rencana Strategis Kabupaten Kuningan Tahun 2004-2008;
9. Peraturan Bupati Kuningan Nomor 7 Tahun 2005 tentang Ketentuan Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan.

- Memperhatikan : 1. Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
2. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor SE/15/M.PAN/09/2005 tentang Pengawasan Dalam Upaya Perbaikan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : PERATURAN BUPATI KUNINGAN TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KUNINGAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kuningan;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan;
3. Bupati adalah Bupati Kuningan;
4. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan di lingkungan Pemerintah Daerah yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan;
5. Penyelenggara pelayanan Publik adalah Unit Kerja pada SKPD termasuk Badan Usaha Milik Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah yang tugas pokok dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat;
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah selanjutnya disingkat SKPD adalah Perangkat Daerah Kabupaten Kuningan yang meliputi Dinas, Badan, Kantor, Rumah Sakit Daerah, Sekretariat DPRD dan Kecamatan;

7. Pemberi Pelayanan Publik adalah pejabat/pegawai di Unit Kerja yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum;
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
10. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

BAB II

KELOMPOK PELAYANAN PUBLIK

Pasal 2

- (1) Pelayanan Publik di Daerah terbagi dalam 3 Kelompok, yaitu :
 - a. Kelompok Pelayanan Administrasi;
 - b. Kelompok Pelayanan Barang;
 - c. Kelompok Pelayanan Jasa.
- (2) Kelompok Pelayanan Administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Izin mendirikan sekolah, Akte Kematian, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan izin lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kelompok Pelayanan Barang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti pelayanan air bersih, sarana jalan, rumah potong hewan dan sebagainya.
- (4) Kelompok Pelayanan Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti jasa perdagangan, jasa transportasi, jasa pelayanan kesehatan dan sebagainya.

Pasal 3

- (1) Pada penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 wajib diupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia dan wanita hamil.

- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik tertentu seperti kesehatan dapat diadakan pelayanan secara khusus seperti pelayanan Very Important Person (VIP).
- (3) Penyelenggaraan pelayanan secara khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dengan ketentuan harus seimbang antara pelayanan dan biaya yang dikeluarkan dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

BAB III PRINSIP, STANDAR DAN POLA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Pertama Prinsip Pelayanan Publik

Pasal 4

Prinsip pelayanan publik merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani oleh setiap SKPD dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 5

Prinsip pelayanan publik sebagaimana dimaksud pasal 4 terdiri dari:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan, yaitu kejelasan persyaratan teknis dan administrasi yang dibutuhkan, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam melaksanakan pelayanan publik serta rincian biaya dan tata cara pembayaran yang transparan;
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah;
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
6. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;

10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain;
11. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status sosial.

Bagian Kedua
Transparansi dan Akuntabilitas Standar Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Pasal 6

- (1) Setiap penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah harus memiliki standar pelayanan yang harus dipublikasikan dan dipertanggungjawabkan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan standar minimal yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.
- (4) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
 - a. Prosedur pelayanan;
 - b. Waktu penyelesaian;
 - c. Biaya atau tarif pelayanan;
 - d. Produk pelayanan;
 - e. Prasarana dan sarana;
 - f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Pasal 7

Petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas standar pelayanan publik dimaksud Pasal 6 sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Peraturan ini.

Bagian Ketiga
Pola Pelayanan Publik

Pasal 8

- (1) Pola Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah, terdiri dari :
 - a. Pola pelayanan fungsional;
 - b. Pola pelayanan terpadu.

- (2) Pola Pelayanan Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- (3) Pola pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri dari :
 - a. Terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
 - b. Terpusat satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Pasal 9

- (1) Bagi unit kerja penyelenggara pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik.
- (2) Pengembangan pola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus tetap mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana dimaksud pasal 5.

BAB IV KETENTUAN PERSYARATAN TEKNIS DAN ADMINISTRASI

Pasal 10

- (1) Persyaratan teknis dan atau administrasi untuk memperoleh pelayanan ditetapkan oleh pemberi pelayanan.
- (2) Dalam menentukan persyaratan teknis dan atau administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai atau relevan dengan jenis pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

Persyaratan yang bersifat duplikasi dari SKPD dengan proses pelayanan harus dihilangkan.

Pasal 12

Persyaratan teknis dan atau administrasi sebagaimana dimaksud pada Pasal 10 harus diinformasikan secara jelas dan dapat dengan mudah dilihat dan dibaca oleh penerima pelayanan.

BAB V
HAK DAN KEWAJIBAN

Pasal 13

- (1) Hak Pemberi Pelayanan, antara lain :
 - a. Mendapatkan perlakuan yang sama atas dasar aturan organisasi;
 - b. Menjalankan ibadah, istirahat, perlindungan terhadap kesehatan dan keselamatan kerja.
- (2) Kewajiban Pemberi Pelayanan, antara lain :
 - a. Mentaati dan menyelesaikan semua tugas/pekerjaan yang diberikan sesuai aturan organisasi;
 - b. Mentaati waktu yang telah ditetapkan;
 - c. Melayani masyarakat dengan sikap dan perilaku sesuai norma.

Pasal 14

- (1) Hak Penerima Pelayanan, antara lain :
 - a. Mendapatkan kemudahan terhadap pelayanan yang dibutuhkan;
 - b. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama;
 - c. Mendapatkan informasi dan data yang akurat;
 - d. Didengar, dimengerti dan dihargai terhadap keluhan pelayanan yang diterimanya;
 - e. Mendapatkan penjelasan atas keluhannya;
 - f. Mendapatkan penyelesaian atas keluhannya.
- (2) Kewajiban Penerima Pelayanan, antara lain :
 - a. Memenuhi persyaratan teknis dan atau administrasi yang telah ditetapkan oleh Pemberi pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - b. Mengikuti prosedur dan ketentuan-ketentuan lain yang berlaku dalam proses pelayanan;
 - c. Memberikan informasi tepat waktu dan akurat terhadap keluhan pelayanan yang diterimanya;
 - d. Memperlakukan pemberi layanan dengan sopan dan kooperatif.

BAB VI
WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB

Pasal 15

- (1) Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/permasalahan di masing-masing SKPD ditetapkan secara formal oleh Kepala SKPD;

- (2) Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/permasalahan, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama petugas;
- (3) Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan :
 - a. Aspek psikologi dan komunikasi, serta prilaku melayani;
 - b. Kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima pelayanan dan dapat mengubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman;
 - c. Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata;
 - d. Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan;
 - e. Berada di tempat yang ditentukan pada dan jam pelayanan.

BAB VII TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 16

Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik mengacu pada kepuasan masyarakat.

Pasal 17

Kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pasal 16 berfungsi sebagai alat ukur kualitas pelayanan.

Pasal 18

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dimaksud pasal 17, penyelenggara pelayanan publik harus mengacu kepada Petunjuk Teknis Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan ini.

Pasal 19

Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan, perlu disediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi, saran/pendapat/tanggapan, complaint/pengaduan dalam bentuk kotak pengaduan, atau satuan tugas penerima pengaduan yang berfungsi menerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.

Pasal 20

Tatalaksana pengaduan masyarakat dimaksud pasal 19 sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Peraturan ini.

BAB VIII PEMBINAAN DAN EVALUASI

Pasal 21

- (1) Pembinaan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh salah satu atau Bagian pada Sekretariat Daerah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi menangani bidang ketatalaksanaan;
- (2) Pembinaan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan, Dinas, Kantor, RSD dan Kecamatan, dan unit kerja pelayanan publik lainnya;
- (3) Bagian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam melaksanakan tugasnya dapat bekerja sama dengan unit kerja terkait.

BAB IX

BIAYA

Pasal 22

- (1) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik dibebankan pada anggaran unit kerja masing-masing;
- (2) Biaya pembinaan dan evaluasi dibebankan pada APBD Kabupaten Kuningan.

BAB X

KETENTUAN LAIN

Pasal 23

- (1) Penjabaran teknis pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unit kerja dirumuskan dalam petunjuk teknis yang ditetapkan oleh Kepala Unit Kerja masing-masing.
- (2) Setiap SKPD diwajibkan untuk segera merumuskan dokumen kontrak pelayanan.

B A B XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di KUNINGAN
Pada tanggal 23 Mei 2006

BUPATI KUNINGAN

Cap Ttd

AANG HAMID SUGANDA

Diundangkan di Kuningan
Pada tanggal 24 Mei 2006

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KUNINGAN

Cap Ttd

AMAN SURYAMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN KUNINGAN NOMOR 22 TAHUN 2006

Salinan ini sesuai dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM SETDA
KABUPATEN KUNINGAN



JATNIKA, SH, M.Pd
Pembina Tk. I
NIP. 130 488 081

LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI KUNINGAN

NOMOR : 13 tahun 2006

TANGGAL : 23 Mei 2006

TENTANG : PEDOMAN PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN KUNINGAN

**PETUNJUK TEKNIS
TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS
STANDAR PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya mulai menunjukkan perubahan ke arah positif, walaupun masih jauh dari apa yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (Hukum, Waktu dan Biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN.

Kurang baiknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan Perangkat Daerah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Transparansi dan Akuntabilitas yang merupakan kewajiban yang harus dilakukan secara utuh oleh setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah dan unit pelayanan SKPD sesuai dengan tugas dan fungsinya belum juga dapat dilaksanakan secara menyeluruh.

Sehubungan dengan hal tersebut, perlu penjabaran secara lebih rinci mengenai transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, karena pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas, dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan meningkatkan kinerja pelayanan publik. Transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kinerjanya. Transparansi dan

akuntabilitas hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik karena sangat terkait dengan kepastian berusaha bagi investor baik dalam negeri maupun luar negeri, serta kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan yang berhak atas pelayanan.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Maksud ditetapkan petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan yang meliputi pelaksanaan prosedur, persyaratan teknis dan administratif, biaya, waktu, akta/janji, motto pelayanan, lokasi, standar pelayanan, informasi serta pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Tujuan ditetapkan petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat

II. TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Pelayanan yang baik terhadap masyarakat harus dilakukan dengan pedoman :

1. Melayani dengan penuh tanggung jawab, berarti :

- Secepat-cepatnya: tanpa hambatan yang berlebihan dan tanpa mengabaikan misi organisasi, sasaran dan sumpah akan bekerja dengan tekun.
- Dengan benar: sesuai dengan undang-undang atau peraturan lain yang mengatur tentang keadaan mereka.
- Berhati-hati: mempertimbangkan semua fakta dan faktor yang relevan dalam proses mengambil keputusan.
- Arif bijaksana: memelihara keseimbangan antara dampak buruk keputusan pada hak-hak dan kepentingan yang bersangkutan dan tujuan yang hendak dicapai dengan keputusan itu, terutama dalam hal pertimbangan subjektif digunakan.

2. Melayani dengan wajar, berarti :

- Memperlakukan dengan hormat.
- Menunjukkan pengertian kepada penerima pelayanan, mendengarkan apa yang mereka katakan, dan memahami kebutuhan dan kesulitan mereka, serta mempertimbangkan usianya, kemampuan memahami persoalan yang rumit, kelemahan fisik atau mental, perasaan, ruang pribadi dan kenyamanan.
- Memastikan bahwa keputusan yang diambil tahan uji dari pemikiran dan akal sehat.
- Membantu penerima pelayanan dengan menyederhanakan prosedur, formulir, memberikan informasi yang benar dan akurat mengenai lingkup dan batas-batas pelayanan dan jika perlu meneruskan kasus-kasus kepada pejabat yang berwenang.

3. Melayanai dengan adil, berarti :
 - Memperlakukan orang-orang / masyarakat dalam situasi yang sama dengan sikap yang sama pula dan taat asas.
 - Menjelaskan alasan-alasan untuk keputusan yang diambil dan menjelaskan kemungkinan akibat-akibatnya pada penerima pelayanan.
 - Memberitahukan sudah sampai sejauh mana proses persoalan yang mereka ajukan.
 - Memberitahu penerima pelayanan mengenai saluran-saluran lain yang dapat digunakan untuk naik banding atau untuk menyampaikan keluhan mengenai keputusan atau tindakan .
 - Mengurus permohonan atau keluhan penerima pelayanan dengan hati-hati, simpati dan pikiran yang terbuka.
 - Menghindari diskriminasi dengan cara menerapkan peraturan dan prosedur dengan tegas, dimana fleksibilitas dimungkinkan.
 - Mengubah peraturan dan prosedur bilamana perlu untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan keadaan.
 - Meminta pendapat orang yang kemungkinan besar kena dampak dari perubahan peraturan dan prosedur atau wakil-wakil mereka, dan memberitahu mereka jauh sebelum perubahan atas peraturan dan prosedur dilakukan.
 - Memiliki sistem tinjau-ulang intern sehingga keputusan yang buruk dapat ditinjau kembali oleh seseorang yang tidak terlibat dalam proses awal pengambilan keputusan bersangkutan.

4. Melayani dengan tidak memihak, berarti :
 - Mengambil keputusan berdasarkan hukum dan peraturan yang berlaku, tidak berdasarkan kesewenang-wenangan atau selera pribadi.
 - Menghindari prasangka berdasarkan ras, jenis kelamin, usia, status keluarga, kesehatan, tampilan fisik, suku bangsa, budaya, bahasa, agama, orientasi, jenis kelamin, kedudukan, status sosial, aliran politik atau pandangan pribadi, hubungan pribadi.
 - Memastikan bahwa prioritas ditentukan secara adil, konsisten dan transparan.

5. Melayani dengan Positif, berarti :
 - Menghindari menggunakan pendekatan bermusuhan bila dihadapkan pada kemungkinan penerima pelayanan mengajukan tuntutan.
 - Mengakui dan memperbaiki kesalahan dan meminta maaf bila perlu.
 - Mengambil inisiatif untuk memberi bantuan kepada penerima pelayanan bila tidak memahami prosedur yang berlaku, jasa-jasa yang tersedia atau unit-unit yang bertanggung jawab.
 - Membentuk saluran-saluran pengelola keluhan dari penerima pelayanan dalam jumlah yang cukup dan mengembangkan prosedur yang efektif untuk menyelesaikan keluhan dan memberitahukan penerima pelayanan sesuai dengan situasi yang dibenarkan.
 - Menerima keluhan sebagai peluang untuk meningkatkan pelayanan organisasi dan menggunakan saluran pengelola keluhan sebagai alat untuk memantau standar pelayanan dan perubahan dalam keinginan penerima pelayanan.

Transparansi dan penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi :

1. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi landasan hukum yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

2. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tatakerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.

Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk **Bagan Alir (Flow Chart)** yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Bagan alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai :

- a. Petunjuk Kerja bagi pemberi pelayanan;
- b. Informasi bagi penerima pelayanan;
- c. Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan;
- d. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien;
- e. Pengendali (control) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja;

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pembuatan bagan alir adalah :

- a. Bagan alir harus mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggungjawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan;
- b. Model bagan alir dapat berbentuk bulat, kotak dan tanda panah/disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja masing-masing;
- c. Ukuran bagan alir disesuaikan dengan luas ruangan, ditulis dalam huruf cetak dan mudah dibaca dalam jarak pandang minimal 3 (tiga) Meter oleh penerima pelayanan atau disesuaikan dengan kondisi ruangan;
- d. Bagan alir diletakkan pada tempat yang mudah dilihat oleh penerima pelayanan.

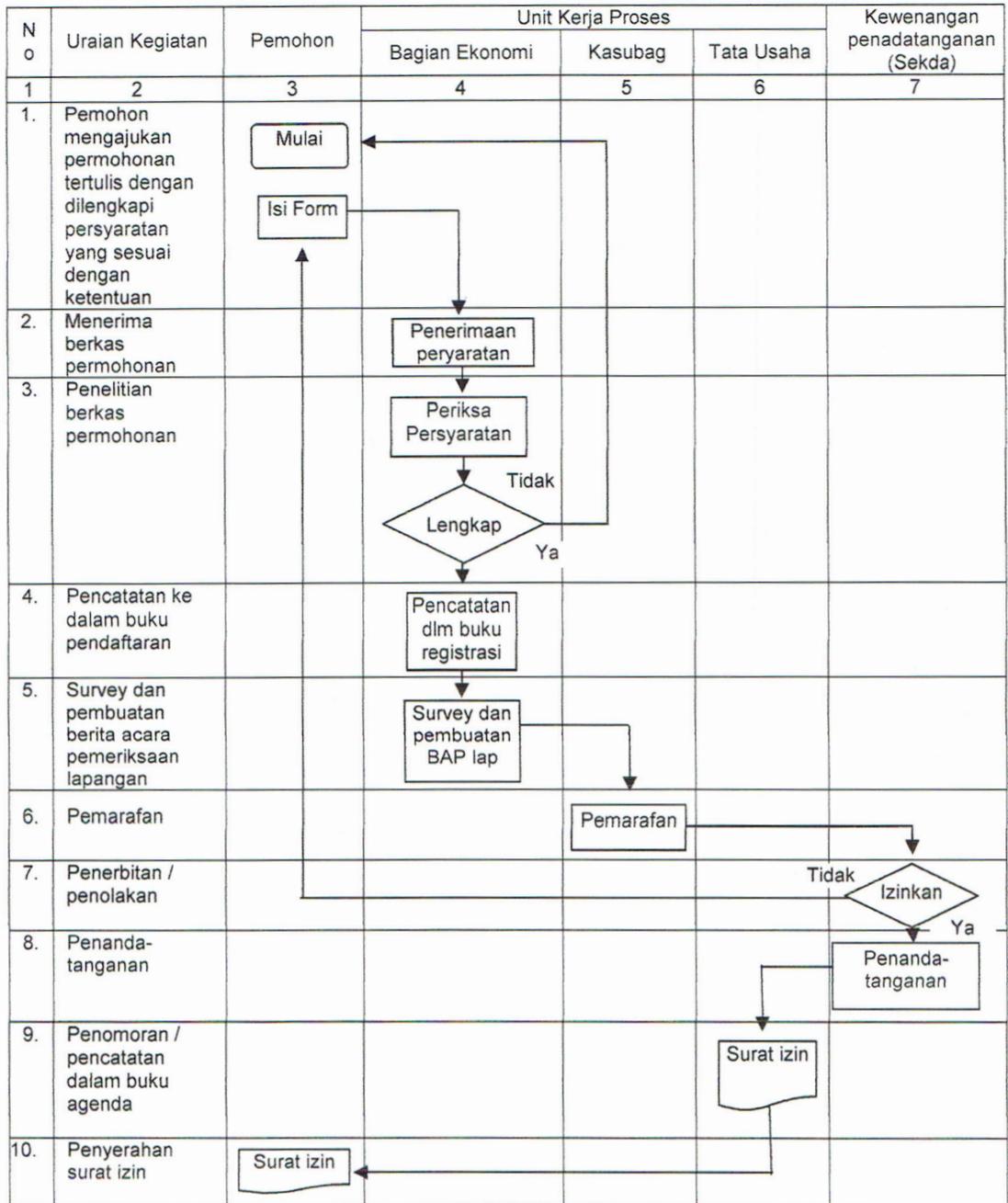
Contoh:

Prosedur pelayanan izin tempat usaha (SITU)

Unit Pengelola : Bagian Ekonomi Setda Kab. Kuningan

Dengan gambar sebagai berikut :

ALUR PROSES PENGURUSAN IZIN TEMPAT USAHA (SITU)



3. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan didekat pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Contoh : Persyaratan permohonan SITU ke Bagian Ekonomi :

1. Fotokopi KTP
2. Fotokopi IMB
3. Fotokopi Lunas PBB
4. Fotokopi Akte Pendirian Perusahaan (bagi perusahaan besar)
5. Surat Pernyataan Izin Tetangga
6. Surat Keterangan dari Desa
7. Surat Keterangan Status Tanah

4. Rincian Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan perinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan didekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon dan penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah Daerah.

Disamping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

5. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya dan dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan asas *First In First Out/FIFO*).

Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

6. Pejabat Yang Berwenang dan Bertanggung jawab

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas.

Pejabat/petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan surat keputusan/surat penugasan dari pejabat yang berwenang.

Pejabat/petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan :

- a. Aspek Psikologi dan Komunikasi, serta perilaku melayani;
- b. Kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima pelayanan, dan dapat merubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman;
- c. Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata;
- d. Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan;
- e. Berada ditempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.

7. Lokasi Pelayanan

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

Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dapat membentuk Unit Pelayanan Terpadu atau Pos-pos Pelayanan di Kantor Kelurahan/Desa/Kecamatan serta ditempat-tempat strategis lainnya.

8. Janji Pelayanan

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi Pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.

Janji pelayanan ditulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk didalamnya mengenai standar kualitas pelayanan.

Dapat pula dibuat "**Moto Pelayanan**" dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan.

Akta/janji, Motto Pelayanan tersebut harus diinformasikan dan ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Contoh janji pelayanan :

<p>Dinas Kesehatan Kabupaten Kuningan Puskesmas Kramatmulya</p> <p style="text-align: center;">JANJI PELAYANAN</p> <p style="text-align: center;">Kami seluruh jajaran Puskesmas Kramatmulya dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat berjanji :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh masyarakat yang meminta pelayanan kepada Puskesmas kami.2. Mengutamakan pelayanan kepada masyarakat/pasien yang kurang mampu.3. Menyelesaikan pelayanan sesuai dengan jadwal waktu yang telah ditetapkan.4. Memberikan berbagai kemudahan dalam pengurusan pelayanan.5. Menindak tegas pada petugas yang melakukan tindakan merugikan masyarakat. Dll. <p style="text-align: right;">Kramatmulya, Februari 2006 Mengetahui : Kepala Puskesmas Kramatmulya (.....)</p>
--

Contoh moto pelayanan :

DINAS TATA RUANG CIPTA KARYA :

<p>MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DENGAN KEMUDAHAN PERIZINAN, TRANSPARANSI BIAYA DAN KETEPATAN PENYELESAIANNYA</p>
<p>LINDUNGI BANGUNAN DAN PASTIKAN PROSPEK USAHA ANDA DENGAN PERIZINAN YANG SAH</p>

9. Standar Pelayanan Publik

Setiap unit pelayanan di tiap-tiap SKPD wajib menyusun standar pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

10. Informasi Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan di tiap-tiap SKPD wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan diatas.

Publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (Brosur, leaflet, booklet), media elektronik (Website, Home-page, situs internet, radio), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

III. AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan publik meliputi :

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

- a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan;
- b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau Akta/Janji Pelayanan Publik yang telah ditetapkan;
- c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan SKPD. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan;
- d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan;
- e. Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku;
- f. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

- a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
- b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari Pejabat yang berwenang.

3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

- a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan;
- b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

IV. PENGADUAN MASYARAKAT

Ketatalaksanaan pengaduan masyarakat secara khusus dibahas dalam Lampiran III Peraturan ini.

Secara umum dalam hal transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik aspek pengaduan masyarakat harus dimanfaatkan sebagai umpan balik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

Beberapa poin yang harus diperhatikan dalam penanganan pengaduan masyarakat antara lain :

1. Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah, perlu disediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi, saran/pendapat/tanggapan, *complaint*/pengaduan dalam bentuk kotak pengaduan, kotak pos, atau satuan tugas penerima pengaduan masyarakat;
2. Setiap orang yang menyampaikan pengaduan, baik secara tertulis maupun secara langsung kepada pejabat/petugas penerima pengaduan diberi surat/formulir tanda bukti pengaduan;
3. Pada surat/formulir tanda bukti pengaduan disebutkan nama dan jabatan pejabat/petugas yang berwenang untuk menyelesaikan masalah/pengaduan tersebut dan jangka waktu penyelesaiannya;
4. Masukan masyarakat, baik berupa informasi, saran, pendapat, tanggapan dan atau pengaduan hendaknya ditindaklanjuti dengan langkah-langkah upaya perbaikan pelayanan oleh unit pelayanan instansi pemerintah yang bersangkutan;
5. Apabila dalam pengaduan terdapat masyarakat yang dirugikan, perlu dipertimbangkan pemberian kompensasi;
6. Pengaduan tertulis baik melalui surat maupun media elektronik oleh masyarakat harus diuraikan secara jelas dan bertanggungjawab dengan menyebutkan nama, alamat dan identitas yang sah (bukan "surat Kaleng");
7. Apabila dalam pengaduan ternyata terjadi penyimpangan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, maka perlu diberikan sanksi kepada petugas yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

V. PENUTUP

1. Untuk memberikan motivasi kepada para penyelenggara pelayanan public dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan public, dapat diadakan semacam perlombaan dan pemberian penghargaan (reward) bagi unit kerja pelayanan yang menunjukkan prestasi kerjanya dan sanksi (punishment) bagi yang kinerja pelayanannya rendah ;
2. Untuk mengukur tingkat transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, digunakan pengukuran melalui Indeks Kepuasan Masyarakat ;
3. Upaya perbaikan pelayanan public harus dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan, serta disesuaikan dengan perkembangan perubahan situasi dan kondisi ;
4. Penerapan e-government oleh satuan kerja Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Kuningan dapat menjadi alat bantu dalam melaksanakan tranparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

BUPATI KUNINGAN

Cap Ttd

AANG HAMID SUGANDA

Salinan ini sesuai dengan Aslinya

**KEPALA BAGIAN HUKUM SETDA
KABUPATEN KUNINGAN**

JATNIKA, SH, M.Pd
Pembina Tk. I
NIP. 130 488 081

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI KUNINGAN

NOMOR : 13 TAHUN 2006

TANGGAL : 23 Mei 2006

TENTANG : PEDOMAN PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN KUNINGAN

**PETUNJUK TEKNIS
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KUNINGAN**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan Petunjuk Teknis yang digunakan sebagai acuan bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah masing-masing. Dalam Petunjuk Teknis ini dimunculkan 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

B. Maksud dan Tujuan

Petunjuk Teknis Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan

Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

C. Pengertian Umum

Dalam Petunjuk Teknis ini yang dimaksud dengan:

1. *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)* adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. *Penyelenggara Pelayanan Publik* adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah.
3. *Pelayanan Publik* adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. *Unit Pelayanan Publik* adalah unit kerja pelayanan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah termasuk BUMD, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
5. *Pemberi Pelayanan Publik* adalah pegawai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. *Penerima Pelayanan Publik* adalah orang, masyarakat, lembaga Satuan Kerja Perangkat Daerah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. *Kepuasan Pelayanan* adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. *Biaya Pelayanan Publik* adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. *Unsur Pelayanan* adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggara pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
10. *Responden* adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

D. Sasaran

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. Ruang Lingkup

Petunjuk Teknis umum ini diterapkan terhadap seluruh unit pelayanan Satuan Kerja Perangkat Daerah termasuk BUMD, sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah dan BUMD masing-masing.

F. Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan 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 yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

G. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Pasal 5, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan, valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan Petugas Pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakannya, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

II. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk tim penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :
 - 1) Pengarah.
 - 2) Pelaksana yang terdiri dari :
 - a. Ketua
 - b. Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang
 - 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.
- b. Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui "perjanjian kerja sama" dengan unit independen.
Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh :
 - 1) Badan Pusat Statistik (BPS)
 - 2) Perguruan tinggi (Pakar)
 - 3) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)
 - 4) Pelaku Usaha atau
 - 5) Kombinasi unit tersebut 1 s.d 4

2. Penyiapan Bahan

- a. Kuesioner
Dalam penyusunan IKM digunakan Kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk Kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan Satuan Kerja Perangkat Daerah.
- Bagian II : Identitas Pencacah, berisi data pencacah. (Apabila Kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).
- Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk jawaban

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

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif;
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

Pengumpulan data dapat dilakukan :

- 1) Di lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti unit pelayanan: Rumah Sakit, Puskesmas dan sebagainya) pada saat sibuk;
- 2) Di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu (seperti : telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

4. Penyusunan Jadwal

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

- a. Persiapan, 5 hari kerja
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 5 hari kerja
- c. Pengolahan data indeks, 5 hari kerja
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.

B. Pelaksanaan Pengumpulan data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

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

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.

Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :

- 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai Satuan Kerja Perangkat Daerahnya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian.

Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman, Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

C. Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan " Nilai rata-rata tertimbang " masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

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 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tebal : Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konvensi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

2. Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

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

b. Pengolahan secara manual:

- 1) Data isian Kuesioner dari setiap responden dimasukkan kedalam Formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14);
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Nilai rata-rata perunsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur

pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang perunsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata perunsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

3. Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan 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 unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Prosedur pelayanan	3,45
2.	Persyaratan pelayanan	2,65
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,53
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,31
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	1,55
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,12
7.	Kecepatan pelayanan	2,13
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,43
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,21
10.	Kewajaran biaya pelayanan	1,45
11.	Kepastian biaya pelayanan	1,93
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,31
13.	Kenyamanan lingkungan	3,03
14.	Keamanan pelayanan	1,56

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

$$(3,45 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 2,462$$

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

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar = $2,462 \times 25 = 61,55$
- b. Mutu pelayanan C.
- c. Kinerja unit pelayanan **Kurang Baik**

2. Prioritas Peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

III. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
2. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindaklanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
4. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan IKM unit pelayanan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan Sekretariat Daerah melalui Bagian Organisasi dan Pendayagunaan Aparatur Setda Kuningan.

IV. PEMASANGAN (*INSTALLATION*) PROGRAM.

Untuk memudahkan pengelolaan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, Petunjuk Teknis ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install 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 Operating Sistem Microsoft Windows, program Excel.

V. SURVEI BERKESINAMBUNGAN

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan, sehingga 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.

VII. PENUTUP

Dengan ditetapkan Petunjuk Teknis Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, semua unit Pelayanan Satuan Kerja Perangkat Daerah termasuk BUMD baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, secara periodik di lingkungan masing-masing wajib menyusun indeks kepuasan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan Satuan Kerja Perangkat Daerah termasuk BUMD, tergantung pada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah / BUMD serta masyarakat.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administrative pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri oleh pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah / BUMD masing-masing.

BUPATI KUNINGAN

Cap Ttd

AANG HAMID SUGANDA

Salinan ini sesuai dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM SETDA
KABUPATEN KUNINGAN


JATNIKA, SH, M.Pd
Pembina Tk. I
NIP. 130 488 081

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS/BADAN/LEMBAGA *) :.....
 KABUPATEN KUNINGAN
 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat

Pemerintah kabupaten Kuningan sangat membutuhkan informasi unit pelayanan Satuan Kerja Perangkat Daerah secara rutin. Untuk itu pemerintah kabupaten Kuningan berupaya menyajikan Indeks Kepuasan Masyarakat secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di dinas, badan, lembaga *) kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Pelayanan Publik.

Survei ini Menanyakan Pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan dari dinas, badan, lembaga *) atas penyelenggaraan pelayanan.

Pertanyaan Sengaja Dirancang Sesederhana Mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dinas, badan, lembaga *) kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih
 Kuningan,200

DINAS/BADAN/LEMBAGA *) :.....
 KABUPATEN KUNINGAN
 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :.....
 UNIT PELAYANAN :.....
 ALAMAT :.....
 TELEPON :.....

(Kuningan,200)

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

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat (responden)

Nomor Responden	
Umur Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1, D3, D4 5. S-1 6. S-2 keatas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/DATA LAIN	

<p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak Mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P*) 1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil</p>	<p>P*) 1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>

PETUNJUK PENGISIAN

Formulir Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan cara manual

1. Unit Pelayanan : Isilah dengan jelas nama unit pelayanan yang dinilai.
2. Alamat : Isilah dengan lengkap alamat unit pelayanan yang dinilai.
3. Nomor Urut Responden : Isilah urutan responden dari awal sampai terakhir.
4. Nilai per unsur pelayanan U1 s/d U14 : Isilah unsur pelayanan sesuai dengan nilai yang diberikan oleh responden, dari U1 s/d U14 sama dengan urutan kuesioner.
5. Jumlah nilai unsur pelayanan : Isilah dengan menjumlah nilai masing-masing unsur (kebawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.
6. Nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan : Isilah nilai rata-rata IKM per unsur pelayanan dengan cara menjumlah nilai masing-masing dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
7. Jumlah NRR tertimbang per unsur pelayanan : Isilah jumlah nilai per unsur pelayanan di kalikan 0,071 (nilai bobot rata-rata tertimbang).
- 8.*) Jumlah NRR IKM tertimbang unit pelayanan : Isilah dengan menjumlahkan NRR IKM tertimbang per unsur pelayanan dari U1 s/d U14.
- 9.**) IKM unit pelayanan : Isilah dengan jumlah nilai IKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25.

13. Bagaimana pengalaman Anda terhadap layanan di bawah ini? (lingkari yang dianggap sesuai)

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
(1) Kemudahan menghubungi/mendatangi Bagian	: 1	2	3	4
(2) Kemudahan mendapatkan tempat parkir	: 1	2	3	4
(3) Kemudahan mengajukan keluhan	: 1	2	3	4
(4) Kepercayaan terhadap aparat dalam menyelesaikan proses perizinan	: 1	2	3	4
(5) Pelayanan operator telepon	: 1	2	3	4
(6) Kebersihan dan kerapihan kantor	: 1	2	3	4
(7) Penampilan aparat	: 1	2	3	4
(8) Kesungguhan aparat untuk melayani pelanggan	: 1	2	3	4
(9) Cepat tanggapnya aparat memenuhi kebutuhan Anda	: 1	2	3	4
(10) Kejelasan informasi tentang persyaratan yang diperlukan	: 1	2	3	4
(11) Kejelasan informasi tentang biaya yang diperlukan	: 1	2	3	4
(12) Kemampuan aparat menjawab pertanyaan	: 1	2	3	4
(13) Kewajaran waktu dalam pengurusan ijin	: 1	2	3	4
(14) Keramahan aparat dalam melayani	: 1	2	3	4
(15) Fasilitas kantor : ruang tunggu, kursi meja, toilet, AC, televisi, koran/majalah, dll	: 1	2	3	4
(16) Kesesuaian jam kerja Dinas dengan waktu Anda	: 1	2	3	4
(17) Kesesuaian hari buka Dinas dengan waktu Anda	: 1	2	3	4
(18) Ketepatan pemenuhan janji dari aparat jika memberikan janji kepada Anda	: 1	2	3	4
(19) Kemudahan persyaratan dan prosedur pengurusan ijin	: 1	2	3	4
(20) Kewajaran biaya pengurusan ijin	: 1	2	3	4
Secara umum, seberapa puas Anda terhadap pelayanan Bagian ini?	: 1	2	3	4

LAYANAN YANG PENTING BAGI ANDA

Berikan tanda checklist pada layanan-layanan di bawah ini yang sangat penting bagi Anda. Mohon pilih paling banyak 10 (sepuluh) layanan

(1) Kemudahan menghubungi/mendatangi	<input type="checkbox"/>	(12) Kemampuan aparat menjawab pertanyaan
(2) Kemudahan mendapatkan tempat parkir	<input type="checkbox"/>	(13) Kewajaran waktu dalam pengurusan ijin
(3) Kemudahan mengajukan keluhan	<input type="checkbox"/>	(14) Keramahan aparat dalam melayani
(4) Kepercayaan terhadap aparat dalam menyelesaikan proses perizinan	<input type="checkbox"/>	(15) Fasilitas kantor : ruang tunggu, kursi meja, toilet, AC, televisi, koran/majalah, dll
(5) Pelayanan operator telepon	<input type="checkbox"/>	(16) Kesesuaian hari buka Dinas dengan waktu Anda
(6) Kebersihan dan kerapihan kantor	<input type="checkbox"/>	(17) Kesesuaian jam kerja Dinas dengan waktu Anda
(7) Penampilan aparat	<input type="checkbox"/>	(18) Ketepatan pemenuhan janji dari aparat jika memberikan janji kepada Anda
(8) Kesungguhan aparat untuk melayani	<input type="checkbox"/>	(19) Kemudahan persyaratan dan prosedur pengurusan ijin
(9) Cepat tanggapnya aparat memenuhi kebutuhan Anda	<input type="checkbox"/>	(20) Kewajaran biaya pengurusan ijin
(10) Kejelasan informasi tentang persyaratan yang diperlukan	<input type="checkbox"/>	
(11) Kejelasan informasi tentang biaya yang diperlukan	<input type="checkbox"/>	

SARAN/USULAN ANDA :

.....

.....

SELESAI: Terima Kasih Atas Partisipasi Anda

LAMPIRAN III : PERATURAN BUPATI KUNINGAN

NOMOR : 13 TAHUN 2006

TANGGAL : 23 MEI 2006

TENTANG : PEDOMAN PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN KUNINGAN

**PETUNJUK TEKNIS
TATALAKSANA PENGADUAN MASYARAKAT**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan dalam merespon aspirasi reformasi birokrasi adalah melaksanakan upaya peningkatan pelayanan publik yang prima.

Yang paling utama dalam pelayanan publik adalah dikembangkannya akuntabilitas kinerja aparatur sebagai wujud implementasi dari tuntutan aspirasi reformasi, agar aparatur mampu mempertanggungjawabkan tugas, fungsi dan wewenangnya kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya yang terstruktur mulai dari perencanaan dengan penerbitan produk hukum yang memayunginya, proses pemberian pelayanan sampai pada tingkat penanganan terhadap complaint/ keluhan dari penerima pelayanan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Petunjuk Teknis ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah agar dalam penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Tujuan

Dengan adanya Petunjuk Teknis ini diharapkan pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Good Governance).

C. Sasaran

1. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat secara tepat, tertib, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

2. Terciptanya koordinasi antar Satuan Kerja Perangkat Daerah yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;
3. Menumbuhkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggungjawab dalam melakukan kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat oleh aparatur pemerintah daerah.

D. Ruang Lingkup

Petunjuk Teknis ini mencakup penanganan pengaduan masyarakat yang diterima Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat di setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah yang disampaikan secara tertulis baik melalui surat maupun media elektronik secara jelas dan bertanggung jawab.

E. Pengertian

1. Aparatur pemerintah daerah adalah setiap aparat dalam perangkat daerah yang melaksanakan sebagian tugas pemerintahan dan atau bertugas melaksanakan pelayanan kepada setiap orang, instansi, kelompok atau masyarakat, dunia usaha dan organisasi profesi baik negeri maupun swasta;
2. Satuan Kerja Perangkat Daerah, adalah organisasi perangkat daerah yang mempunyai tugas, wewenang, serta tanggung jawab untuk melaksanakan pemerintahan dan pelayanan daerah sebagaimana diatur peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;
3. Satuan Tugas, adalah unsur pelaksana di setiap SKPD yang bertugas menangani pengaduan masyarakat yang dipimpin oleh Ketua Satuan Tugas dan bertanggung jawab kepada Kepala SKPD;
4. Pengawasan fungsional (wasnal), adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan secara fungsional baik intern pemerintah maupun ekstern pemerintah, terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat agar sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
5. Pengawasan Masyarakat (wasmas), adalah pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.
6. Pengaduan masyarakat, adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tulisan kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun;
7. Pengaduan berkadar pengawasan, adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur pemerintah daerah, yang dapat mengakibatkan kerugian bagi masyarakat dan daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan;

8. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan kepada masyarakat;
9. Penanganan pengaduan masyarakat, adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan atas pengaduan yang disampaikan;
10. Konfirmasi, yaitu proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan;
11. Klarifikasi, yaitu proses penjernihan atau kegiatan yang berupa pemberian penjelasan mengenai permasalahan yang diajukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan SKPD terkait;
12. Pelapor, adalah individu atau kelompok masyarakat penerima pelayanan yang menyampaikan pengaduan tertulis maupun lisan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah tertentu melalui Sekretariat Pengaduan Masyarakat;
13. Terlapor, adalah aparatur pemerintah atau perangkat daerah pemberi pelayanan yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran;
14. Tindak Lanjut, adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh pimpinan SKPD yang berwenang atas suatu kasus tertentu yang diajukan oleh penerima pelayanan;
15. Partisipasi masyarakat, adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang bersih dan dilaksanakan sesuai dengan norma, hukum, nilai moral, sosial dan budaya yang berlaku dalam masyarakat.

F. Prinsip Penanganan Pengaduan Masyarakat

Prinsip penanganan pengaduan masyarakat ini merupakan nilai dasar yang wajib dilaksanakan oleh setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam menangani pengaduan masyarakat. Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah:

1. Obyektivitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
2. Koordinasi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku, sehingga masalahnya dapat diselesaikan sebagaimana mestinya;

3. Efektivitas dan efisiensi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
4. Akuntabilitas, bahwa proses kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
5. Kerahasiaan, bahwa penanganan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara berhati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
6. Transparan, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

II. KETATALAKSANAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, perlu dilakukan penatausahaan oleh Sekretariat pada SKPD masing-masing dengan tahapan sebagai berikut:

A. Pencatatan

Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku di SKPD masing-masing, dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan prasarana yang dimiliki.

Hal-hal yang perlu dicatat pada proses pencatatan pengaduan masyarakat:

1. Data surat pengaduan, meliputi :
 - Nomor agenda
 - Tanggal agenda
 - Tanggal surat pengaduan
 - Kategori surat
 - Perihal / substansi pengaduan
2. Identitas pelapor, meliputi :
 - Nama
 - Alamat lengkap
 - Pekerjaan
 - Kategori Pelapor
3. Identitas terlapor, meliputi :
 - Nama
 - NIP
 - Alamat
 - Jabatan
 - SKPD Terlapor

4. Lokasi Kasus :
 - Di setiap Unit Kerja Pelayanan Satuan Kerja Perangkat Daerah

B. Penelaahan

Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan jenis masalah, sebagai berikut :

01. Prosedur pelayanan
02. Persyaratan pelayanan
03. Kejelasan petugas pelayanan
04. Kedisiplinan petugas pelayanan
05. Tanggung jawab petugas pelayanan
06. Kemampuan petugas pelayanan
07. Kecepatan pelayanan
08. Keadilan mendapatkan pelayanan
09. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat setidaknya meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
2. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
3. Memeriksa dokumen dan atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;
4. Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti : klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.

Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu :

1. Berkadar Pengawasan

Penanganan pengaduan masyarakat berkadar pengawasan adalah sebagai berikut :

- a. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identifikasi pelapor jelas dan substansi/materi laporan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
- b. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor tidak jelas, namun substansi/materi laporan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
- c. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas, namun substansi/materi laporan tidak memadai perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan;

d. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan tetapi permasalahannya yang sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.

2. Tidak Berkadar Pengawasan

Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan disampaikan kepada Pimpinan SKPD yang berwenang untuk dijadikan bahan informasi atau untuk bahan pengambilan keputusan/kebijakan sesuai dengan materi yang dilaporkan.

3. Lain – lain

Pengaduan masyarakat yang identitas pelapor tidak jelas dan atau tidak ada data yang layak serta menunjang informasi yang diadukan dan atau pengaduan yang berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut (deponir) tetapi cukup dicatat sebagai bahan dokumentasi/arsip.

C. Penyaluran

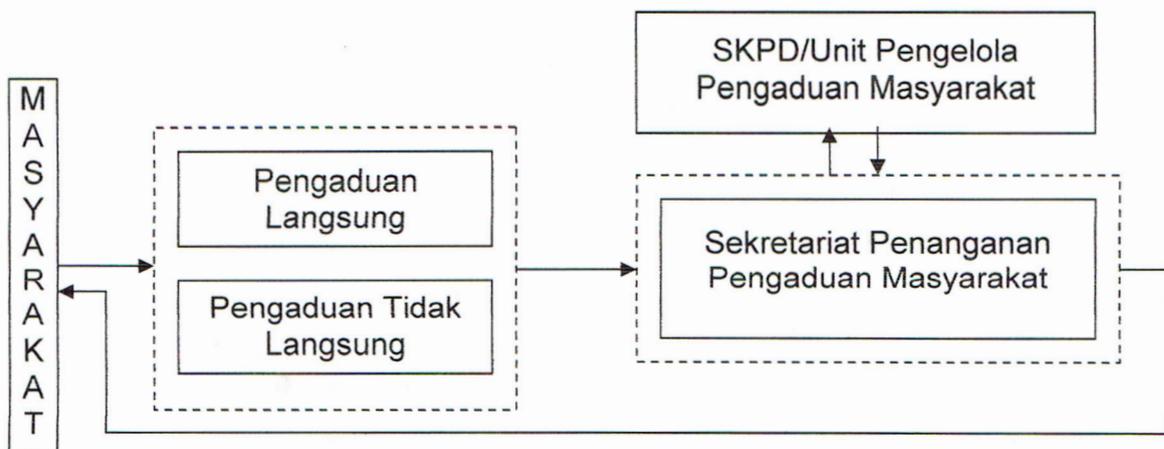
Penyaluran, adalah suatu kegiatan Sekretariat Pengaduan Masyarakat di setiap SKPD untuk meneruskan pengaduan masyarakat kepada instansi yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

D. Pengarsipan

Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencairan kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan. Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

E. Mekanisme Pengaduan

Mekanisme pengaduan masyarakat dapat digambarkan sebagai berikut :



III. PROSES PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang telah dicatat, ditelaah dan diklasifikasi menurut masalah serta dikelompokkan menurut kategori berkadar pengawasan dan tidak berkadar pengawasan. Langkah selanjutnya adalah mencari bukti mengenai kebenaran pengaduan masyarakat.

Proses pembuktian pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan melalui kegiatan-kegiatan, sebagai berikut :

A. Konformasi dan Klarifikasi

1. Konfirmasi

Tahap-tahap kegiatan konfirmasi dapat dilakukan sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi terlapor;
- b. Melakukan komunikasi kepada pimpinan instansi terlapor;
- c. Mencari informasi tambahan dan sumber lain atas permasalahan yang diadukan;
- d. Mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung.

Hasil dari konfirmasi pengaduan masyarakat berupa kesimpulan tentang keyakinan mengenai kenyataan masalah yang teridentifikasi dalam pengaduan masyarakat, dan kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan yang lebih mendalam atas permasalahan yang diadukan.

Apabila kesimpulan hasil konfirmasi atas permasalahan menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan atau investigasi, maka SKPD penerima pengaduan melaporkan hasil konformasi kepada sumber pengaduan dan pihak-pihak terkait.

2. Klarifikasi

Tahap-tahap kegiatan klarifikasi dapat dilakukan sebagai berikut :

- a. Pengecekan permasalahan yang diadukan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggungjawabkan berkaitan dengan permasalahan yang diadukan;
- b. Perumusan kondisi yang senyatanya terjadi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Penjelasan dapat dilakukan melalui surat dinas, surat kabar atau media massa lainnya.

B. Penelitian/Pemeriksaan

Surat-surat pengaduan setelah melalui tahapan penelaahan dan konfirmasi dapat dilanjutkan dengan kegiatan penelitian/pemeriksaan untuk memperoleh bukti-bukti yang cukup, kompeten, relevan dan berguna.

Kegiatan penelitian/pemeriksaan ini mengacu kepada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijaksanaan intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat pada setiap SKPD penerima pengaduan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumenter, bukti lisan, bukti perhitungan, bukti dari spesialis/ahli atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan.

Tahap-tahap proses pembuktian setidak-tidaknya mencakup kegiatan sebagai berikut :

1. Penelitian/pemeriksaan dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, yaitu dengan cara :
 - a. Menyusun/menentukan Tim Pemeriksa yang berkompeten;
 - b. Menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP);
 - c. Menentukan metode pemeriksaan;
 - d. Menentukan waktu/lokasi yang diperlukan;
 - e. Menentukan pejabat-pejabat yang perlu diminta keterangan;
 - f. Merumuskan hasil penelitian/pemeriksaan.
2. Memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada pelapor dan terlapor.

C. Pelaporan Hasil Penelitian/Pemeriksaan

1. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat wajib dilakukan oleh pejabat yang berwenang atau tim yang ditunjuk melakukan konfirmasi dan klarifikasi, penelitian/pemeriksaan terhadap terlapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan ditujukan kepada pimpinan SKPD atau pejabat pengawasan intern yang berwenang.
2. Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan/penelitian dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.
3. Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) bulan setelah surat pengaduan diterima oleh SKPD yang menangani, kecuali SKPD yang menangani dapat memberikan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

IV. TINDAK LANJUT DAN PEMANTAUAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Tindak Lanjut Hasil Penelitian/Pemeriksaan

1. Terhadap Pelapor

- a. Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya, maka pimpinan SKPD atau pejabat yang diberi wewenang, menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor;
- b. Apabila hasil pemeriksaan terbukti kebenarannya, maka pimpinan SKPD atau pejabat yang diberi wewenang menyampaikan surat ucapan terima kasih kepada pelapor;

- c. Selama pengaduan masih dalam prose penanganan, pimpinan SKPD atau pejabat yang berwenang berkewajiban melindungi pelapor.

2. Terhadap Pelapor

- a. Apabila hasil pemeriksaan tidak mengandung kebenaran, maka pimpinan SKPD atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, maka pimpinan SKPD atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar segera ditindaklanjuti sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku, antara lain :

- a. Tindakan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi;
- c. Tindakan gugatan perdata;
- d. Tindakan pengaduan perbuatan pidana;
- e. Tindakan penyempurnaan manajemen SKPD yang bersangkutan.

B. Pemanfaatan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

Setiap pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah dapat memanfaatkan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat, antara lain :

1. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat;
2. Sebagai salah satu tolak ukur (barometer) untuk mengukur dan mengetahui kepercayaan masyarakat terhadap kinerja SKPD;
3. Membangun citra aparatur yang etis, bermoral, profesional, transparan, bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat;
4. Memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pengorganisasian, metode kerja dan ketatalaksanaan birokrasi pemerintah, khususnya bidang pelayanan masyarakat;
5. Membangun kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;

6. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan fungsional dan pengawasan melekat;
7. Menegakkan hukum dan keadilan secara tertib, proporsional dan demokratis.

C. Pemantauan dan Koordinasi Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

1. Pemantauan

Dalam rangka mengefektifkan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan :

- a. Secara langsung
 - 1) Pemutakhiran data;
 - 2) Rapat-rapat koordinasi teknis;
 - 3) Kunjungan ke lapangan/ SKPD yang menangani.
- b. Secara tidak langsung
 - 1) Melalui komunikasi elektronik;
 - 2) Melalui surat menyurat.

2. Koordinasi

Dalam mengefektifkan penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan koordinasi dengan cara koordinasi internal.

- 1) Antar pejabat/unit kerja di lingkungan instansi masing-masing;
- 2) Antar pejabat/unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat dengan pejabat/unit kerja lain di lingkungan Instansi tertentu.

D. Sanksi

Pimpinan SKPD yang menolak pemeriksaan oleh aparat pengawasan fungsional yang berwenang dan atau tidak menindaklanjuti pengaduan masyarakat sebagaimana mestinya dan atau melindungi aparatur yang melanggar aturan dikenakan sanksi administrasi dan atau sanksi lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

V. PENUTUP

Dengan adanya Petunjuk Teknis Tatalaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah ini diharapkan para Pejabat yang bertugas menangani panduan masyarakat di setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah dapat meningkatkan intensitas dan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat.

Setiap SKPD melalui Sekretariat Penanganan Pengaduan Masyarakat dapat membuat langkah-langkah efektif dalam menindaklanjuti temuan-temuan hasil pengaduan untuk memperbaiki mutu manajemen intern SKPD menuju terwujudnya good governance.

BUPATI KUNINGAN

Cap Ttd

AANG HAMID SUGANDA

Salinan ini sesuai dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM SETDA
KABUPATEN KUNINGAN



JATNIKA, SH, M.Pd
Pembina Tk. I
NIP. 130 488 081