



BUPATI SANGGAU
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI SANGGAU
NOMOR 33 TAHUN 2019

TENTANG

PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NOMOR 6 TAHUN 2017
TENTANG PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SANGGAU,

Menimbang

: bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 13 ayat (4), Pasal 23 ayat (6), Pasal 35 ayat (5), Pasal 40 ayat (5), Pasal 41 ayat (4) dan Pasal 44 ayat (3) Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik;

Mengingat

- : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NOMOR 6 TAHUN 2017 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintah Daerah adalah bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten Sanggau.
2. Bupati adalah Bupati Sanggau.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Sanggau.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Badan Usaha Milik Daerah, yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah.

6. Unit Kerja adalah unit kerja dari level tertinggi sampai level terendah pada perangkat daerah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala perangkat daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
13. Informasi Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasan yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
14. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
15. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
16. *Ombudsman* adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
17. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

18. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
19. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sanggau.

BAB II

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 2

Pelayanan Publik diselenggarakan berdasarkan asas, yaitu:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pasal 3

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah, BUMD dan swasta.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (3) Ruang lingkup bidang Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah dan BUMD meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan Informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lainnya yang berdasarkan peraturan perundang-undangan merupakan urusan Pemerintah Daerah.
- (4) Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh pihak swasta adalah penyelenggaraan Pelayanan Publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN dan/atau APBD tetapi ketersediaannya dalam rangka pelaksanaan urusan pemerintahan daerah yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.
- (5) Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh swasta sebagaimana dimaksud pada ayat (4) meliputi :
 - a. pelayanan di bidang pendidikan; dan
 - b. pelayanan di bidang kesehatan.

BAB III
KERJA SAMA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 4

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
 - a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada Standar Pelayanan;
 - b. Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada Masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada Penyelenggara Pelayanan Publik;
 - d. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik pada tempat yang jelas dan mudah diketahui Masyarakat; dan
 - e. Penyelenggara Pelayanan Publik dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat Pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan Masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak Pengaduan.
- (2) Pemilihan mitra kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak boleh membebani Masyarakat.

BAB IV

STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan

Pasal 5

Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik, baik yang memberikan pelayanan kepada Masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.

Pasal 6

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun Standar Pelayanan dengan mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait dengan prinsip non diskriminatif untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara Pelayanan Publik dengan kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari perwakilan:
 - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
 - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, *Ombudsman* dan atau lembaga swadaya masyarakat.

- (3) Penetapan wakil Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) beserta jumlahnya ditentukan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian dibidang Pelayanan Publik yang bersangkutan.
- (4) Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, Penyelenggara Pelayanan Publik wajib membuat berita acara pembahasan Standar Pelayanan yang ditandatangani oleh semua yang terlibat dalam pembahasan.
- (5) Standar Pelayanan yang telah disepakati antara Penyelenggara Pelayanan Publik dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh Pimpinan/Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (6) Penyelenggara Pelayanan Publik dapat menyelenggarakan pertemuan / lokakarya / sosialisasi dalam rangka kegiatan penetapan Standar Pelayanan.
- (7) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik wajib dipublikasikan.

Pasal 7

Proses penerapan Standar Pelayanan oleh unit pelayanan dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak terkait dan harus diintegrasikan ke dalam perencanaan.

Pasal 8

- (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), memuat:
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi bagi penerima layanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (3) Maklumat Pelayanan yang telah disusun harus dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada Masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh Masyarakat.

Pasal 9

Ketentuan dan format Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua Pemantauan dan Evaluasi Pasal 10

- (1) Dalam rangka pemantauan dan evaluasi Standar Pelayanan, Bupati dapat membentuk tim.

- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk menilai apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.
- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menggunakan metode antara lain: analisis dokumen, survei, inspeksi oleh pejabat yang berwenang, wawancara, dan observasi.
- (4) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan dengan menggunakan metode survei kepuasan masyarakat.
- (5) Proses evaluasi juga mempertimbangkan Pengaduan Pelayanan Publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.
- (6) Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, Penyelenggara Pelayanan Publik dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas Pelayanan Publik atau inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

BAB V

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 11

- (1) Untuk mengetahui kinerja Pelayanan Publik, setiap Penyelenggara Pelayanan Publik baik yang memberikan pelayanan kepada Masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara menyeluruh atau parsial di masing-masing Unit Kerja sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan.
- (3) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan Pelayanan Publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan dan kondisi Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (4) Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan paling kurang 1 (satu) kali setahun.
- (5) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (6) Apabila dibutuhkan, Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.

Pasal 12

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik dapat membentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat atau tim penyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan secara mandiri/swakelola, atau dikerjasamakan dengan pihak ketiga berdasarkan perjanjian kerja sama, dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

- (1) Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat dapat disajikan dalam bentuk angka kuantitatif, atau dapat dikonversikan dalam bentuk kualitatif (sangat baik,

baik, kurang baik dan buruk) dan harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

- (2) Penyelenggara Pelayanan Publik mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis Pelayanan Publik dan metodologi survei yang digunakan.
- (3) Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui papan pengumuman/papan informasi dan/atau media massa dan/atau laman internet dan/atau media sosial atau media informasi lainnya.
- (4) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari Penyelenggara Pelayanan Publik dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah u.p. Bagian Organisasi.
- (5) Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dari Penyelenggara Pelayanan Publik dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Gubernur.
- (6) Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI

PENGELOLAAN, PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan

Pasal 14

- (1) Dalam rangka meningkatkan partisipasi Masyarakat dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik apabila penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Penyelenggara Pelayanan Publik tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan, Masyarakat dapat menyampaikan Pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung.
- (2) Penyampaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui sarana Pengaduan atau aplikasi yang telah disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik/Kementerian/Lembaga maupun melalui *Ombudsman*.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menindaklanjuti setiap Pengaduan yang masuk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Untuk kecepatan tindak lanjut penanganan, setiap hari wajib dilakukan pemeriksaan kotak pengaduan, laporan pengaduan, *e-mail* pengaduan, SMS pengaduan dan/atau aplikasi/portal pengaduan, serta dilakukan tindak lanjut atas Pengaduan.
- (5) Pedoman pengelolaan dan penanganan Pengaduan pada Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 15

- (1) Untuk menangani Pengaduan Masyarakat, perlu ditunjuk pejabat pengelola pengaduan yang ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan/Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Untuk efektivitas dan efisiensi, pejabat pengelola pengaduan dapat merangkap jabatan dengan jabatan pokok.

Pasal 16

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

Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan

Pasal 17

- (1) Dalam memeriksa materi Pengaduan, Penyelenggara Pelayanan Publik wajib berpedoman pada prinsip independen, transparan, tidak diskriminatif, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Dalam hal Pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak Pelaksana Pelayanan Publik karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan Pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (3) Dalam hal Pengadu menuntut ganti rugi, pihak Pengadu harus menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

Pasal 18

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib memutuskan hasil pemeriksaan Pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak berkas Pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak Pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal Pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.

BAB VII MONITORING, EVALUASI DAN PENGAWASAN

Pasal 19

Pimpinan/Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik, wajib melakukan monitoring, evaluasi dan pengawasan internal terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik pada instansinya masing-masing.

Pasal 20

- (1) Dalam rangka efisiensi dan efektivitas pelaksanaan Pelayanan Publik, dilakukan evaluasi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) serta monitoring dan pengawasan dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik, Biro Organisasi atau bidang yang berwenang melakukan evaluasi di lingkungan Pemerintah Daerah atau lembaga independen yang diminta bantuannya oleh Pemerintah Daerah.

BAB VIII
SANKSI ADMINISTRASI

Pasal 21

Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi penyelenggaraan Pelayanan Publik, merupakan pelanggaran, yang dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

- (1) Pelanggaran terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikenakan sanksi administratif.
- (2) Mekanisme sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 23

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

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, maka Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau (Berita Daerah Kabupaten Sanggau Tahun 2016 Nomor 18), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 25

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sanggau
pada tanggal 24 Oktober 2019

BUPATI SANGGAU,

ttd

PAOLUS HADI

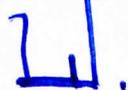
Diundangkan di Sanggau
pada tanggal 25 Oktober 2019
Pj. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SANGGAU,

ttd

KUKUH TRIYATMAKA

BERITA DAERAH KABUPATEN SANGGAU TAHUN 2019 NOMOR 33

Salinan sesuai dengan aslinya
Plt. KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM



BAMBANG, SH, M.Hum.

Penata

NIP. 19821026 201001 1 010

LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI SANGGAU
NOMOR : 33 TAHUN 2019
TENTANG : PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN
DAERAH NOMOR 6 TAHUN 2017
TENTANG PELAYANAN PUBLIK

STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN

A. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Langkah-langkah dalam menyusun rancangan standar pelayanan :

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

Komponen Standar Pelayanan dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- 3) Jangka waktu pelayanan
- 4) Biaya/tarif
- 5) Produk pelayanan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

- 1) Dasar hukum;
- 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas yang representatif dengan memperhatikan faktor kenyamanan, aspek gender, serta pengguna berkebutuhan khusus/disabilitas;
- 3) Kompetensi pelaksana;
- 4) Pengawasan internal;
- 5) Jumlah pelaksana;
- 6) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana.

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

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

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

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

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

1. Identifikasi Persyaratan

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

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

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

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

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

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan

(dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

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

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

4. Identifikasi Biaya/Tarif

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

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola.

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah/swasta).

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

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah :

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

5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi "produk" dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

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

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus

diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

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

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

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

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

Rancangan Standar Pelayanan Publik

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

B. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

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

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

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

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain :

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

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

2. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)

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

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

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

Format Standar Pelayanan yang dapat digunakan antara lain:

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

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

Tanda tangan Kepala Penyelenggara

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

C. Penetapan Standar Pelayanan

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

D. Penerapan Standar Pelayanan

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

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

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

E. Penetapan Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan yang telah disusun ditetapkan dengan keputusan Pimpinan/Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik dan wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Contoh maklumat pelayanan :

(KOP PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK)

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Sanggau,
.....

(tanda tangan)

Pimpinan/Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik

- F. Contoh Format Keputusan Pimpinan/Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik tentang Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di lingkungan Perangkat Daerah.



PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU
.....(**PERANGKAT DAERAH PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK**)

Alamat, kode pos
Telepon, Faksimilie, E-mail, website

KEPUTUSAN KEPALA (PERANGKAT DAERAH PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK)

NOMOR TAHUN

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN
PADA(PERANGKAT DAERAH PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK)

KEPALA(PERANGKAT DAERAH PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK),

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan pada ...(Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik), maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada(Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik);
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada ...(Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik) perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala ...(Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik);
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik;
8. (Peraturan Daerah yang terkait langsung);
9. (Peraturan Bupati yang terkait langsung);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada(Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik), sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar pelayanan pada(Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik) meliputi ruang lingkup pelayanan:
- a. barang;
 - b. jasa; dan
 - c. administratif.
- KETIGA** : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di
pada tanggal

Kepala ...(Perangkat Daerah Penyelenggara
Pelayanan Publik),

NAMA
Pangkat
NIP

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA (PERANGKAT DAERAH
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK)

NOMOR :

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
MAKLUMAT PELAYANAN PADA...
(PERANGKAT DAERAH PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK)

Standar Pelayanan(di isi sesuai dengan jenis pelayanan) *)

NO**)	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum
2.	Persyaratan
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
4.	Jangka Waktu Pelayanan
5.	Biaya / Tarif
6.	Produk Pelayanan
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
8.	Sarana dan Prasarana
9.	Jumlah Pelaksana
10.	Kompetensi Pelaksana
11.	Pengawasan Internal
12.	Jaminan Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana

Kepala ...(Perangkat Daerah Penyelenggara
Pelayanan Publik),

NAMA
Pangkat
NIP

*) setiap jenis pelayanan agar dibuatkan standar pelayanan seperti tabel di atas per masing-masing jenis produk layanan

***) Standar Pelayanan nomor 2 s.d 7 wajib dipublikasikan dan diketahui pengguna layanan.

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA(PERANGKAT DAERAH
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK)

NOMOR :

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
MAKLUMAT PELAYANAN PADA
....(PERANGKAT DAERAH PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK)

MAKLUMAT PELAYANAN DINAS/BADAN.....

(KOP PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK)

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN
PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN
APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Sanggau,

.....

(tanda tangan)

Kepala ..(Perangkat Daerah Penyelenggara
Pelayanan Publik)

Kepala...(Perangkat Daerah Penyelenggara
Pelayanan Publik),

NAMA
Pangkat
NIP

BUPATI SANGGAU,

ttd

PAOLUS HADI

Salinan sesuai dengan aslinya
Plt. KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM



BAMBANG, SH, M.Hum.

Penata

NIP. 19821026 201001 1 010

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI SANGGAU
NOMOR : 33 TAHUN 2019
TENTANG : PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN
DAERAH NOMOR 6 TAHUN 2017
TENTANG PELAYANAN PUBLIK

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

A. PENGERTIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik, setiap Penyelenggara Pelayanan Publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan paling kurang 1 (satu) kali setahun.

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

1) Sasaran SKM yaitu :

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

2) Prinsip dalam melaksanakan SKM antara lain :

- a. Transparan, hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. Partisipatif, dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. Berkesinambungan, SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- e. Keadilan, pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- f. Netralitas, dalam melakukan SKM, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

3) Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-

Langkah Penyusunan SKM, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks SKM, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut

4) Unsur-unsur SKM, meliputi :

- a. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif *)
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana **)
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana **)
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

5) Manfaat pelaksanaan SKM adalah untuk :

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

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

B. METODE SURVEI

1. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

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

2. Metode penelitian

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

C. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

1) Pelaksanaan

a. Pelaksana survei

- Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

b. Tahapan Survei

Tahapan survei pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut :

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;

5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

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

2) Teknik SKM

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain :

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

3) Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki. Materi Pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

a) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan SKM :

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

b) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

c) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

D. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

I. Persiapan Survei

a. Penetapan Pelaksana

- 1) Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan SKM yang terdiri dari :

- a. Pengarah.

b. Pelaksana, terdiri dari :

1. Ketua.

2. Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak- banyaknya 5 orang.

c. Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

2) Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

b. Penyiapan Bahan Survei

1) Kuesioner

Dalam menyusun SKM digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir pada lampiran ini.

2) Bagian Kuesioner secara umum, terbagi dalam :

a) Bagian Pertama

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

b) Bagian Kedua

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

c) Bagian Ketiga

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

3) Bentuk Jawaban

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

a. tidak baik, diberi nilai persepsi 1;

b. kurang baik, diberi nilai persepsi 2;

c. baik, diberi nilai persepsi 3;

d. sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

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

- 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 jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

II. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

A. Penetapan Jumlah Responden

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

Atau dihitung dengan menggunakan rumus :
dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

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

D = 0,0

B. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di :

1. Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti : unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya;
2. Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

C. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

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

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu :

a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

- 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.
- 3) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 4) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan *online*, *website* unit, atau media jejaring sosial.

E. LANGKAH – LANGKAH PENGELOLAAN DATA

Pengelolaan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut :

I. Pengukuran Skala Likert :

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

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

N = Bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan)

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

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

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

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

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

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 6,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

II. Pengelolaan Data Survei

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

a. Pengolahan dengan komputer

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

b. Pengolahan secara manual

1. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (U9);

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

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

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

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

b) Nilai indeks pelayanan

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

c) Pengujian Kualitas Data

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

III. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

a. Indeks setiap unsur pelayanan

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

Contoh :

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagai berikut :

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

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

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

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

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
 2. Mutu pelayanan (lihat tabel mutu pelayanan)
 3. Kinerja unit pelayanan (lihat tabel)
- b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan
- Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
- c. Penyusunan Jadwal
- Penyusunan IKM diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut :
1. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
 2. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
 3. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
 4. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

F. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN IKM

1. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

3. Pengujian Kualitas Data

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

4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum 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, antara lain :

- a. Operating Sistem (OS) DOS
- b. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW)
- c. SPSS dan lain-lainnya.

5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

6. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan SKM, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun SKM secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, SKM, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat. Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri.

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

G. ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

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

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan

H. SAMPEL MORGAN DAN KREJCIE

Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

J. CONTOH FORMAT PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN

BENTUK MUTU PELAYANAN
CONTOH FORMAT PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS/KANTOR/UNIT/UPT..... KEMENTERIAN/LEMBAGA/PEMERINTAH PROV/KAB/KOTA..... BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/...TAHUN...	
NILAI SKM	NAMA PELAYANAN :
<h1>76</h1>	RESPONDEN JUMLAH : orang JENIS KELAMIN : L = orang / P = orang PENDIDIKAN : SD = orang : SMP = orang : SMA = orang : DIII = orang : S1 = orang : S2 = orang Periode Survei : (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

BUPATI SANGGAU,

ttd

PAOLUS HADI

Salinan sesuai dengan aslinya
Plt. KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM


BAMBANG, SH, M.Hum.

Penata

NIP. 19821026 201001 1 010

LAMPIRAN III : PERATURAN BUPATI SANGGAU
NOMOR : 33 TAHUN 2019
TENTANG : PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN
DAERAH NOMOR 6 TAHUN 2017
TENTANG PELAYANAN PUBLIK

PENGELOLAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN

A. *Prosedur Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan*

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

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, dilakukan:

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

1. Pencatatan

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

Pencatatan pengaduan masyarakat meliputi:

a. Data surat pengaduan, terdiri dari:

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

b. Identitas pelapor, terdiri dari:

- 1) Nama;
- 2) Alamat;
- 3) Nomor telepon / handphone;
- 4) E-mail; dan
- 5) pekerjaan

c. Identitas terlapor, terdiri dari :

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

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

2. Penelaahan

Penelaahan pengaduan meliputi:

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

Hasil penelaahan dikelompokkan dalam kategori :

- a. Berkadar pengawasan;
- b. Tidak berkadar pengawasan; dan
- c. Lain-lain.

Hasil penelaahan kategori berkadar pengawasan apabila permasalahan yang diadukan berupa :

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

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

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

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

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

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

3. Penindaklanjutan

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

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

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

4. Pengarsipan

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

B. Sarana dan Prasarana Pengelolaan Pengaduan

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

C. Contoh Format Buku Pengaduan

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

D. Contoh Format Keputusan Pimpinan/Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik tentang Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.



PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU
.....(**PERANGKAT DAERAH PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK**)

Alamat, kode pos
Telepon, Faksimilie, E-mail, website

KEPUTUSAN KEPALA ...(PERANGKAT DAERAH PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK)

NOMOR TAHUN

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA (PERANGKAT DAERAH PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK)

KEPALA(PERANGKAT DAERAH PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK),

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada ..(Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik) dengan Keputusan Kepala ..(Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik);
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik;
9. (Peraturan Daerah yang terkait langsung);
10. (Peraturan Bupati yang terkait langsung);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada(Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik).
- KEDUA** : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - c. Tim Penelaah/ Penjawab Aduan;
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan; dan
 - f. Alur Penanganan Pengaduan.
- KETIGA** : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sanggau
pada tanggal

Kepala ...(Perangkat Daerah Penyelenggara
Pelayanan Publik),

NAMA
Pangkat
NIP

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA ...(PERANGKAT DAERAH
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK)
NOMOR : TAHUN
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA(PERANGKAT DAERAH
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK)

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di
 - c. SMS / BBM / WA :
 - d. Telepon : (0564)
 - e. Faximile : (0564)
 - f. Email :@.....co.id

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

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

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

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

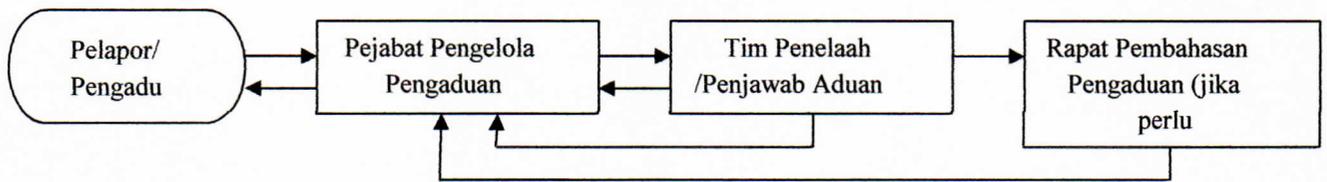
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1.
2.

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

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

F. Alur Penanganan Pengaduan



Kepala ...(Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik),

NAMA
Pangkat
NIP

BUPATI SANGGAU,

ttd

PAOLUS HADI

Salinan sesuai dengan aslinya
Plt. KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM


BAMBANG, SH, M.Hum.

Penata

NIP. 19821026 201001 1 010