



SALINAN

**BUPATI LUMAJANG
PROVINSI JAWA TIMUR**

PERATURAN BUPATI LUMAJANG
NOMOR 26 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LUMAJANG,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Kabupaten Lumajang berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
- b. bahwa dalam rangka memenuhi harapan dan tuntutan terhadap kualitas Pelayanan Publik perlu meningkatkan dan menjamin pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaannya, Peraturan Bupati Lumajang Nomor 91 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik tidak sesuai dengan perkembangan hukum, sehingga perlu diganti;
- d. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 11 ayat (4) dan Pasal 23 ayat (5) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu menetapkan Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Peraturan Bupati;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dan Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5597) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 751);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
11. 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);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);

15. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 84);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Lumajang.
2. Bupati adalah Bupati Lumajang.
3. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Lumajang.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. 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 unit penyelenggara pelayanan publik.
6. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut dengan UP3 adalah unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
7. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana Layanan adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di UP3 dan bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

8. Penerima Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut dengan Penerima Layanan adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari pelaksana layanan.
9. Jenis Pelayanan adalah ragam pelayanan yang diberikan oleh UP3 sesuai dengan tugas dan fungsinya, dan ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.
10. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada penerima layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
12. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disebut SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktifitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
13. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut dengan SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh UP3.
14. Unsur SKM adalah unsur atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan SKM untuk mengetahui kinerja UP3.
15. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut dengan IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat yang ditetapkan dalam bentuk angka.
16. Kuesioner adalah alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis atau daftar pertanyaan yang bertujuan mendapatkan tanggapan dari penerima layanan.
17. Responden adalah penerima layanan yang pada saat dilakukan kegiatan survei kepuasan masyarakat berada di lokasi UP3 atau yang pernah menerima layanan dari UP3.

18. Skala Likert adalah skala yang dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik, dimana responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.
19. Forum Konsultasi Publik yang selanjutnya disingkat FKP adalah kegiatan dialog atau diskusi pertukaran pendapat secara aktif partisipatif antara UP3 dengan masyarakat sebagai penerima layanan maupun pemangku kepentingan.
20. Kebijakan Pelayanan adalah visi, misi, komitmen, itikad dan perilaku organisasi yang terlembagakan dalam bentuk aturan, mekanisme, atau proses yang dijalankan organisasi sebagai upaya untuk mencapai kualitas pelayanan tertentu sesuai tujuan pemberian pelayanan publik.
21. Profesionalisme Sumber Daya Manusia adalah standar kualifikasi, capaian kualitas dan kinerja personel pemberi layanan yang dibangun UP3 untuk memberikan pelayanan yang prima.
22. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dan penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan dan/atau tulisan yang disajikan secara elektronik maupun non elektronik.
23. Konsultasi adalah mekanisme interaktif antara pelaksana layanan dengan penerima layanan untuk menyelesaikan persoalan tertentu, baik sebelum atau pada saat pelayanan diberikan.
24. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
25. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

26. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap UP3.
27. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk, baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
28. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
29. Budaya Kerja adalah sikap dan perilaku individu dan kelompok yang didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan telah menjadi sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari.
30. Kelompok Budaya Kerja yang selanjutnya disebut KBK adalah sekelompok pegawai yang menjadi agen perubahan, dan secara sukarela bekerjasama serta melakukan pertemuan secara berkala dalam rangka mengupayakan penyelesaian permasalahan atau perbaikan secara berkelanjutan terkait pemberian pelayanan kepada publik.

BAB II

ASAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 2

Asas penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

- a. kepentingan umum, artinya pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;
- b. kepastian hukum, artinya jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
- c. kesamaan hak, artinya pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pelaksana layanan maupun penerima layanan;
- e. keprofesionalan, artinya pelaksana layanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;

- f. partisipatif, artinya peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- g. persamaan perlakuan / tidak diskriminatif, artinya setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- h. keterbukaan, artinya setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- i. akuntabilitas, artinya proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, artinya pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
- k. ketepatan waktu, artinya penyelesaian setiap jenis pelayanan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan; dan
- l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, artinya setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup pengaturan peraturan Bupati ini meliputi upaya-upaya yang harus dilakukan oleh UP3 untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui :

- a. penyusunan standar pelayanan;
- b. penyusunan SOP administrasi pemerintahan;
- c. pelaksanaan SKM;
- d. penyelenggaraan FKP;
- e. pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik;
- f. penilaian kepatuhan penerapan Standar Pelayanan Publik dan evaluasi kinerja UP3; dan
- g. pengembangan Budaya Kerja.

BAB IV
TIM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Pasal 4

- (1) Setiap UP3 wajib membentuk tim peningkatan kualitas pelayanan publik yang secara umum memiliki fungsi untuk mengoordinasikan dan memastikan :
 - a. ketersediaan Standar Pelayanan;
 - b. ketersediaan SOP administrasi pemerintahan;
 - c. pelaksanaan SKM;
 - d. penyelenggaraan FKP;
 - e. pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik; dan
 - f. pelaksanaan evaluasi internal terkait kepatuhan penerapan standar Pelayanan Publik.
- (2) Susunan keanggotaan tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di tingkat Perangkat Daerah sebagai berikut :
 - a. Ketua : Sekretaris pada Perangkat Daerah;
 - b. Sekretaris : Pejabat Pengawas yang membidangi ketatausahaan;
 - c. Anggota : para Kepala Bidang.
- (3) Susunan keanggotaan tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di tingkat unit kerja suatu Perangkat Daerah sebagai berikut:
 - a. Ketua : Pimpinan unit kerja;
 - b. Anggota : Paling sedikit terdiri atas 1 (satu) orang Pejabat Pengawas atau Pejabat Pelaksana /Fungsional yang memiliki kewenangan terkait tugas dan fungsi sesuai bidangnya masing-masing.
- (4) Dalam hal UP3 di tingkat unit kerja Sebuah Perangkat Daerah tidak membentuk tim peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3), maka pimpinan unit kerja, pejabat pelaksana dan/atau pejabat fungsional di unit kerja tersebut harus menjadi anggota tim peningkatan kualitas pelayanan publik tingkat Perangkat Daerah.
- (5) Susunan keanggotaan tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3), atau ayat (4) diatas ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

BAB V
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu

Prinsip

Pasal 5

Prinsip penyusunan Standar Pelayanan, yaitu :

- a. sederhana, artinya Standar Pelayanan harus mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat sebagai Penerima Layanan;
- b. partisipatif, artinya penyusunan standar pelayanan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk dibahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- c. akuntabel, artinya hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
- d. berkelanjutan, artinya Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
- e. transparansi, artinya Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat;
- f. keadilan, artinya Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Bagian Kedua

Komponen Standar Pelayanan

Pasal 6

(1) Komponen standar pelayanan terdiri dari :

- a. penyampaian pelayanan; dan
- b. pengelolaan pelayanan.

(2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi :

- a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi :
- a. dasar hukum;
 - b. prasarana dan sarana;
 - c. kompetensi pelaksana layanan;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana layanan.

Bagian Ketiga

Penetapan Jenis Pelayanan dan Standar Pelayanan

Pasal 7

- (1) Seluruh jenis pelayanan yang diberikan oleh UP3 ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.
- (2) Seluruh jenis pelayanan yang telah ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), setiap jenis pelayanannya harus :
 - a. memiliki Standar Pelayanan yang terkait dengan komponen penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) dan ayat (3); dan
 - b. terpublikasikan dengan baik secara elektronik maupun non elektronik, sehingga mudah diakses oleh masyarakat.
- (3) Format publikasi setiap jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keempat
Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 8

- (1) UP3 berkewajiban melakukan internalisasi Standar Pelayanan yang telah ditetapkan kepada Pelaksana Layanan.
- (2) UP3 berkewajiban melakukan sosialisasi Standar Pelayanan yang telah ditetapkan kepada masyarakat maupun Penerima Layanan.

Bagian Kelima
Evaluasi Standar Pelayanan

Pasal 9

Setiap UP3 berkewajiban melakukan evaluasi internal atas penerapan Standar Pelayanan paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun dengan menyelenggarakan :

- a. SKM untuk setiap jenis pelayanan yang diberikan oleh UP3; dan
- b. FKP.

Bagian Keenam
Maklumat Pelayanan

Pasal 10

- (1) Setiap UP3 berkewajiban menyusun dan mengesahkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Hal-hal yang dimuat dalam Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu :
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara berkelanjutan; dan
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila tidak memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan.

- (3) Maklumat Pelayanan yang telah disahkan oleh pimpinan UP3 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara elektronik maupun non-elektronik sehingga mudah diakses oleh masyarakat.

Format dan kalimat maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatas tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI
PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
ADMINISTRASI PEMERINTAHAN

Bagian Kesatu
Prinsip

Pasal 11

Prinsip SOP terdiri dari:

- a. prinsip penyusunan SOP; dan
- b. prinsip pelaksanaan SOP.

Pasal 12

(1) Prinsip penyusunan SOP meliputi:

- a. efisiensi dan efektifitas;
- b. berorientasi pada penerima layanan;
- c. kejelasan dan kemudahan;
- d. keselarasan;
- e. keterukuran;
- f. dinamis;
- g. kepatuhan hukum; dan
- h. kepastian hukum.

(2) Prinsip pelaksanaan SOP meliputi:

- a. konsisten;
- b. komitmen;
- c. perbaikan berkelanjutan;
- d. mengikat;
- e. seluruh unsur aparatur memiliki peran; dan
- f. terdokumentasi dengan baik.

Pasal 13

- (1) Prinsip efisiensi dan efektifitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf a, yaitu prosedur yang distandarkan, singkat, dan cepat dalam mencapai target pekerjaan dan memerlukan sumber daya yang paling sedikit.
- (2) Prinsip berorientasi pada pengguna sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf b, yaitu prosedur yang distandarkan mempertimbangkan kebutuhan pengguna.
- (3) Prinsip kejelasan dan kemudahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf c, yaitu SOP yang disusun dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan.
- (4) Prinsip keselarasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf d, yaitu SOP yang dibuat selaras dengan SOP lain yang terkait.
- (5) Prinsip keterukuran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf e, yaitu SOP meliputi hasil, waktu dan proses pencapaian hasil pekerjaan dapat diukur kuantitas serta kualitasnya.
- (6) Prinsip dinamis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf f, yaitu prosedur yang distandarkan dapat disesuaikan dengan kebutuhan kualitas pelayanan.
- (7) Prinsip kepatuhan hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf g, yaitu SOP yang disusun telah menjamin prosedur yang distandarkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (8) Prinsip kepastian hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf h, yaitu SOP yang disusun mampu memberikan kepastian hukum akan prosedur, kualifikasi pelaksana dan mutu baku karena ditetapkan dengan keputusan Bupati.

Pasal 14

- (1) Prinsip konsisten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf a, yaitu SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi yang relatif sama oleh seluruh jajaran pada perangkat daerah atau unit kerja yang bersangkutan.

- (2) Prinsip komitmen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf b, yaitu SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh oleh seluruh jajaran pada Perangkat Daerah atau unit kerja yang bersangkutan.
- (3) Prinsip perbaikan berkelanjutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf c, yaitu SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang efisien dan efektif.
- (4) Prinsip mengikat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf d, yaitu SOP harus mengikat Pelaksana Layanan dalam pelaksanaan tugasnya sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan.
- (5) Prinsip seluruh unsur aparatur memiliki peran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf e, yaitu seluruh aparatur melaksanakan peran tertentu dalam setiap prosedur dan standar yang telah ditetapkan.
- (6) Prinsip terdokumentasi dengan baik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf f, yaitu seluruh prosedur yang telah distandarkan dan ditetapkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat dijadikan acuan atau referensi bagi pihak yang memerlukan.

Bagian Kedua

Tahapan Penyusunan

Paragraf Kesatu

Umum

Pasal 15

Tahapan penyusunan SOP terdiri atas:

- a. persiapan;
- b. identifikasi kebutuhan SOP;
- c. analisis kebutuhan SOP;
- d. penulisan SOP;
- e. verifikasi dan ujicoba SOP;
- f. pelaksanaan;
- g. sosialisasi;
- h. pelatihan dan pemahaman; dan
- i. monitoring dan evaluasi.

Paragraf Kedua

Persiapan

Pasal 16

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a dilakukan dengan :
 - a. pembentukan kelompok kerja penyusunan SOP;
 - b. pembekalan kelompok kerja SOP;
 - c. penyusunan rencana kerja pembuatan SOP oleh tim penyusunan SOP; dan
 - d. sosialisasi internal di lingkungan perangkat daerah atau unit kerja oleh kelompok kerja penyusunan SOP.
- (2) Tugas kelompok kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatas adalah :
 - a. mengoordinasikan semua tahapan penyusunan SOP;
 - b. menyusun rencana pelaksanaan penyusunan SOP;
 - c. sosialisasi kegiatan penyusunan dan/atau monitoring serta evaluasi SOP;
 - d. mengoordinir hasil penyusunan SOP masing-masing bidang atau unit kerja; dan
 - e. melakukan verifikasi dan uji coba pelaksanaan SOP.
- (3) Pembentukan kelompok kerja penyusunan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, sebagai berikut:
 - a. disesuaikan dengan isi/substansi SOP;
 - b. ditetapkan dengan surat perintah tugas dari pejabat administrator yang membidangi isi/substansi SOP.

Paragraf Kedua

Identifikasi Kebutuhan

Pasal 17

- (1) Kelompok Kerja penyusunan SOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 mengidentifikasi kebutuhan SOP di lingkungan Perangkat Daerah atau unit kerja dengan cara :
 - a. melihat kembali daftar SOP yang masih berlaku untuk diidentifikasi kemungkinan diperlukannya perubahan/perbaikan atas SOP tersebut dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan; dan/atau

- b. meminta kepada setiap jenjang struktural untuk menyusun SOP sesuai dengan tugas dan fungsinya, sekaligus menghimpun hasil penyusunan SOP dimaksud.
- (2) Hasil identifikasi kebutuhan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) :
- a. dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun anggaran;
 - b. disusun dalam bentuk dokumen inventarisasi judul SOP.
- (3) Format dokumen inventarisasi judul SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Paragraf Ketiga

Analisis Kebutuhan Standar Operasional Prosedur

Pasal 18

- (1) Dokumen inventarisasi judul SOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf b diatas dijadikan bahan analisis kebutuhan SOP oleh tim penyusunan SOP.
- (2) Format dokumen analisis kebutuhan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatas tercantum dalam lampiran Peraturan Bupati ini.

Paragraf Keempat

Penulisan Standar Operasional Prosedur

Pasal 19





- Penulisan SOP dilakukan secara cermat dengan mempertimbangkan:
- a. persyaratan; dan
 - b. kriteria.

Pasal 20

- (1) Persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf a, sebagai berikut:
 - a. mengacu pada peraturan perundang-undangan;
 - b. ditulis dengan jelas, rinci dan benar;
 - c. memperhatikan SOP lainnya; dan

- d. dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf b, sebagai berikut:
 - a. kegiatannya dilaksanakan secara rutin atau berulang-ulang;
 - b. menghasilkan keluaran (*output*) tertentu; dan
 - c. kegiatannya melibatkan sekurang-kurangnya 2 (dua) orang/pihak.

Pasal 21

- (1) SOP dibuat secara tertulis dalam bentuk tabel dengan menggunakan format diagram alir bercabang (*branching flowcharts*).
- (2) Simbol yang digunakan dalam format diagram alir bercabang (*branching flowcharts*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai berikut :
 - a. simbol kapsul () untuk mendeskripsikan dimulainya kegiatan dan diakhirinya kegiatan;
 - b. simbol kotak () untuk mendeskripsikan proses berjalannya kegiatan;
 - c. simbol belah ketupat () untuk mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan;
 - d. simbol anak panah () untuk mendeskripsikan arah kegiatan / arah proses kegiatan;
 - e. simbol segilima () untuk mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman.

Pasal 22

Dokumen SOP terdiri atas:

- a. unsur dokumentasi; dan
- b. unsur prosedur.

Pasal 23

- (1) Unsur dokumentasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 huruf a, meliputi:
 - a. halaman judul;
 - b. keputusan kepala perangkat daerah; dan
 - c. daftar isi dokumen SOP.

- (2) Halaman judul sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, merupakan sampul muka dokumen SOP yang berisi informasi mengenai:
 - a. lambang daerah;
 - b. judul SOP;
 - c. nama perangkat daerah atau unit kerja; dan
 - d. informasi lain yang diperlukan, misalnya alamat perangkat daerah, alamat *website*, dan akun media sosial yang dimiliki.
- (3) Format halaman judul sebagaimana dimaksud pada ayat (2) di atas tercantum dalam lampiran Peraturan Bupati ini.
- (4) Keputusan Kepala Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan Keputusan Kepala Perangkat Daerah tentang Penetapan SOP di Lingkungan Perangkat Daerahnya dan/atau unit kerja pada Perangkat Daerahnya.
- (5) Daftar isi dokumen SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, digunakan untuk mempercepat pencarian informasi.

Pasal 24

- (1) Unsur prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 huruf b, meliputi:
 - a. bagian identitas; dan
 - b. bagian diagram alir bercabang (*branching flowchart*).
- (2) Bagian identitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, memuat:
 - a. lambang daerah dan nama Perangkat Daerah atau unit kerja penyusun SOP;
 - b. nomor register SOP;
 - c. tanggal pembuatan, merupakan tanggal tuntasnya SOP dibuat;
 - d. tanggal revisi, merupakan tanggal SOP direvisi atau ditinjau ulang;
 - e. tanggal efektif, merupakan tanggal mulai diberlakukannya SOP atau sama dengan tanggal ditandatanganinya dokumen SOP;
 - f. pengesahan oleh pejabat yang berkompeten pada perangkat daerah atau unit kerja, berisi nomenklatur jabatan, tandatangan, nama pejabat disertai dengan NIP;

- g. judul SOP, merupakan judul prosedur yang distandarkan sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki;
 - h. dasar hukum, berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang distandarkan beserta aturan pelaksanaannya;
 - i. keterkaitan, merupakan pemberian penjelasan mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain yang distandarkan dan menjadi bagian dari kegiatan tersebut;
 - j. peringatan, merupakan penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang terjadi ketika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan, termasuk memberikan indikasi berbagai permasalahan yang mungkin muncul diluar kendali pelaksana ketika prosedur dilaksanakan, serta berbagai dampak lain yang ditimbulkan.
 - k. kualifikasi pelaksana, merupakan penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan.
 - l. peralatan dan perlengkapan, merupakan penjelasan mengenai daftar peralatan utama dan perlengkapan yang dibutuhkan secara langsung dengan prosedur yang distandarkan.
 - m. pencatatan dan pendataan, memuat berbagai hal yang perlu didata dan dicatat oleh Pelaksana Layanan untuk mengetahui ketepatan uraian kegiatan dan mutu baku yang telah distandarkan.
- (3) Bagian diagram alir bercabang (*branching flowcharts*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan uraian mengenai langkah/prosedur kegiatan beserta mutu baku dan keterangan yang diperlukan, memuat :
- a. nomor kegiatan;
 - b. uraian kegiatan yang berisi langkah/prosedur;
 - c. pelaksana yang merupakan pelaku kegiatan; dan
 - d. mutu baku yang berisi kelengkapan, waktu, hasil (*output*) dan keterangan.

- (4) Format bagian identitas dan diagram alir bercabang (*branching flowcharts*) dokumentasi SOP tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (5) Format bagian identitas dan diagram alir SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikecualikan bagi Pusat Kesehatan Masyarakat.
- (6) Format bagian identitas dan diagram alir SOP pada Pusat Kesehatan Masyarakat tercantum dalam lampiran Peraturan Bupati ini.

Paragraf Kelima

Verifikasi dan Uji Coba

Pasal 25

- (1) Rancangan SOP yang dibuat atau direvisi oleh setiap jenjang struktural di lingkungan Perangkat Daerah atau unit kerjanya diverifikasi dan diujicoba oleh Kelompok Kerja Penyusunan SOP.
- (2) Rancangan SOP yang telah diverifikasi dan diuji coba serta dinyatakan memenuhi syarat dan kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 oleh Kelompok Kerja penyusunan SOP ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

Paragraf Keenam

Pelaksanaan

Pasal 26

Syarat pelaksanaan SOP, meliputi :

- a. telah melalui proses verifikasi, uji coba dan penetapan;
- b. adanya dukungan prasarana dan sarana yang memadai;
- c. sumberdaya manusia yang memiliki kualifikasi yang sesuai;
- d. telah disosialisasikan kepada para pemangku kepentingan;
dan
- e. mudah diakses dan dilihat oleh masyarakat.

Paragraf Ketujuh

Sosialisasi

Pasal 27

SOP yang telah ditetapkan oleh Kepala Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) di atas wajib :

- a. disosialisasikan secara berkala, baik kepada internal di lingkungan Perangkat Daerah, maupun kepada eksternal masyarakat selaku Penerima Layanan;
- b. didistribusikan kepada seluruh pegawai di lingkungan Perangkat Daerah; dan
- c. dipublikasikan, baik secara elektronik maupun non-elektronik agar mudah diakses oleh masyarakat selaku Penerima Layanan.

Paragraf Kedelapan

Pelatihan dan Pemahaman

Pasal 28

Pelatihan dan pemahaman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf h dilakukan dalam :

- a. rangka peningkatan kapasitas Pelaksana Layanan; dan
- b. bentuk rapat, bimbingan teknis, dan/atau pendampingan, baik oleh sesama instansi pemerintah atau pihak ketiga yang memiliki pengalaman peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

Paragraf Kesembilan

Monitoring dan Evaluasi

Pasal 29

- (1) Monitoring pelaksanaan SOP dilakukan oleh Tim Penyusunan SOP menggunakan metode diskusi kerja dengan Pelaksana Layanan untuk memperoleh gambaran efektifitas penerapan SOP.
- (2) Monitoring pelaksanaan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas dilakukan paling sedikit setiap 6 (enam) bulan sekali.

Pasal 30

- (1) Evaluasi pelaksanaan SOP dilakukan oleh Tim Penyusunan SOP berdasarkan hasil pelaksanaan:
 - a. monitoring pelaksanaan SOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 yang dipergunakan sebagai bahan penyempurnaan SOP; dan
 - b. FKP.
- (2) Evaluasi pelaksanaan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatas dilakukan paling sedikit setiap 1 (satu) tahun sekali.

BAB VII

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Prinsip

Pasal 31

Pelaksanaan SKM dilakukan dengan memperhatikan prinsip, yaitu:

- a. transparan, artinya hasil SKM harus dipublikasikan, baik secara elektronik maupun non elektronik, sehingga mudah diakses oleh seluruh masyarakat;
- b. partisipatif, artinya dalam pelaksanaan SKM harus melibatkan peran serta Penerima Layanan untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya;
- c. akuntabel, artinya 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, artinya SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan;
- e. keadilan, artinya pelaksanaan SKM harus menjangkau semua penerima layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental; dan
- f. netralitas, artinya dalam pelaksanaan SKM, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

Bagian Kedua
Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 32

Unsur SKM, meliputi :

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme dan prosedur;
- c. waktu penyelesaian;
- d. biaya/tarif;
- e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
- f. kompetensi pelaksana;
- g. perilaku pelaksana;
- h. penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan
- i. prasarana dan sarana.

Bagian Ketiga
Metode Survei Kepuasan Masyarakat

Paragraf 1

Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 33

Pelaksanaan SKM dilaksanakan melalui tahapan :

- a. menyusun instrumen SKM;
- b. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. menentukan responden;
- d. melaksanakan SKM;
- e. mengolah hasil SKM; dan
- f. menyajikan dan melaporkan hasil SKM.

Paragraf 2

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 34

- (1) Pengumpulan data kepuasan masyarakat dilakukan dengan menggunakan Kuesioner.
- (2) Kuesioner sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas 3 (tiga) bagian, yaitu :
 - a. bagian kesatu berisikan judul kuesioner dan nama UP3;

- b. bagian kedua berisikan identitas responden, yaitu :
 1. jenis kelamin;
 2. usia;
 3. pendidikan; dan
 4. pekerjaan.
 - c. bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terkait dengan 9 (sembilan) unsur SKM.
- (3) Desain jawaban setiap pertanyaan dalam kuesioner sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pilihan ganda.
- (4) Desain jawaban sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dibagi dalam 4 (empat) kategori persepsi, yaitu :
- a. tidak baik diberi nilai persepsi 1;
 - b. kurang baik diberi nilai persepsi 2;
 - c. baik diberi nilai persepsi 3; dan
 - d. sangat baik diberi nilai persepsi 4.
- (5) Contoh format kuesioner beserta desain jawaban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) di atas tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Paragraf 3

Penentuan Jumlah Responden

Pasal 35

- (1) Penentuan responden dipilih :
 - a. secara acak;
 - b. sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing UP3.
- (2) Penentuan jumlah responden sebagai sampel dari populasi penerima layanan UP3 dapat menggunakan tabel sampel dari *Morgan* dan *Krejcie* atau teknik penentuan jumlah sampel lainnya sesuai kaidah metode penelitian survei.

Paragraf 4

Pelaksanaan Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 36

Pengisian Kuesioner SKM dapat dilakukan dengan 2 (dua) kemungkinan cara, sebagai berikut :

- a. dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan; dan/atau
- b. dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh UP3 atau lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

Paragraf 5

Pengukuran Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 37

- (1) Metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis hasil pelaksanaan SKM adalah metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*.
- (2) Tata cara pengukuran menggunakan skala *Likert* :
 - a. setiap persepsi jawaban yang diberikan pada tiap pertanyaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (4) dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang;
 - b. koefisien nilai rata-rata tertimbang untuk 9 (sembilan) pertanyaan yang mewakili 9 (sembilan) unsur SKM adalah 0,11 (nol koma sebelas);
 - c. selanjutnya, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM, maka hasil perkalian antara persepsi jawaban tiap pertanyaan dengan nilai rata-rata tertimbang sebagaimana huruf a diatas dikalikan dengan nilai dasar 25 (dua puluh lima);
 - d. Hasil perhitungan sebagaimana dimaksud pada huruf c diatas dituangkan dalam bentuk nilai SKM setelah dikonversi;
 - e. Dalam hal jumlah pertanyaan yang dipergunakan pada kuesioner lebih dari 9 (sembilan) pertanyaan, maka penentuan koefisien nilai rata-rata tertimbang sebagaimana dimaksud pada huruf b diatas dapat dilakukan perhitungan koefisien nilai rata-rata tertimbang secara proporsional.
- (3) Hasil pengukuran SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disajikan dalam format publikasi IKM di ruang pelayanan dan secara elektronik.

- (4) Format publikasi IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) di atas tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keempat
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 38

Nilai SKM setelah dikonversi sebagaimana dimaksud dalam pasal 37 ayat (2) huruf c dan huruf d diklasifikasikan dalam 4 (empat) mutu pelayanan, sebagai berikut :

- a. Rentang nilai 25,00 (dua puluh lima koma nol nol) sampai dengan 64,99 (enam puluh empat koma sembilan puluh sembilan) diberi kategori mutu pelayanan D dengan makna tidak baik;
- b. Rentang nilai 65,00 (enam puluh lima koma nol nol) sampai dengan 76,60 (tujuh puluh enam koma enam puluh) diberi kategori mutu pelayanan C dengan makna kurang baik;
- c. Rentang nilai 76,61 (tujuh puluh enam koma enam puluh satu) sampai dengan 88,30 (delapan puluh delapan koma tiga puluh) diberi kategori mutu pelayanan B dengan makna baik; dan
- d. Rentang nilai 88,31 (delapan puluh delapan koma tiga puluh satu) sampai dengan 100 (seratus) diberi kategori mutu pelayanan A dengan makna sangat baik.

Bagian Kelima
Periode Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 39

- (1) Setiap UP3 berkewajiban menyelenggarakan pelaksanaan SKM secara berkala.
- (2) Pilihan periode pelaksanaan SKM secara berkala oleh UP3 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas dilakukan setiap tahun, terdiri dari :
 - a. triwulan;
 - b. semester; atau
 - c. tahunan.

- (3) Pilihan periode pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) di atas disahkan oleh Kepala Perangkat Daerah dan disampaikan secara tertulis kepada Kepala Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi kelembagaan, analisis jabatan, pelayanan publik, tata laksana dan kinerja paling lambat tanggal 15 Januari tahun berkenaan.
- (4) Dalam hal UP3 tidak menyampaikan pilihan periode pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) di atas, maka pilihan periode pelaksanaan SKM pada UP3 dinyatakan sama dengan tahun sebelumnya.
- (5) Penyampaian tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) di atas digunakan sebagai bahan pelaporan dan monitoring pelaksanaan SKM di lingkungan Perangkat Daerah.
- (6) Dalam hal Perangkat Daerah memiliki unit kerja, maka Kepala Perangkat Daerah berkewajiban :
 - a. mengkoordinasikan dan merekapitulasi pilihan periode pelaksanaan SKM setiap unit kerjanya ; dan
 - b. menyampaikan secara tertulis hasil rekapitulasi pilihan periode pelaksanaan SKM setiap unit kerjanya kepada Kepala Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi kelembagaan, analisis jabatan, pelayanan publik, tata laksana dan kinerja paling lambat tanggal 15 Januari tahun berkenaan.

Bagian Keenam

Pelaksana dan Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Paragraf 1

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 40

- (1) Pelaksanaan SKM di setiap UP3 dapat dilakukan secara :
 - a. mandiri;
 - b. bekerjasama dengan lembaga lain; atau
 - c. terpadu oleh Perangkat Daerah unsur pendukung urusan Pemerintahan Daerah.
- (2) Lembaga lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, yaitu lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

Paragraf 2
Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 41

- (1) Teknik pelaksanaan SKM yang dapat digunakan, yaitu :
 - a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
 - b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
 - c. kuesioner elektronik (*e-survey*);
 - d. kelompok diskusi terfokus; dan/atau
 - e. wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.
- (2) UP3 memiliki kewenangan untuk memilih 1 (satu) atau lebih teknik pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatas.
- (3) Pilihan atas teknik pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disahkan oleh Kepala Perangkat Daerah dan disampaikan secara tertulis kepada Kepala Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi kelembagaan, analisis jabatan, pelayanan publik, tata laksana dan kinerja paling lambat tanggal 15 Januari tahun berkenaan.
- (4) Dalam hal UP3 tidak menyampaikan pilihan teknik pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatas, maka pilihan teknik pelaksanaan SKM pada UP3 dinyatakan sama dengan tahun sebelumnya.
- (5) Penyampaian tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatas digunakan sebagai bahan pelaporan dan monitoring teknik pelaksanaan SKM di lingkungan Perangkat Daerah.
- (6) Dalam hal Perangkat Daerah memiliki unit kerja, maka Kepala Perangkat Daerah berkewajiban :
 - a. mengoordinasikan dan merekapitulasi pilihan teknik pelaksanaan SKM setiap unit kerjanya; dan
 - b. menyampaikan secara tertulis hasil rekapitulasi pilihan teknik pelaksanaan SKM setiap unit kerjanya kepada Kepala Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi kelembagaan, analisis jabatan, pelayanan publik, tata laksana dan kinerja paling lambat setiap tanggal 15 Januari tahun berkenaan.

Bagian Ketujuh
Laporan Pelaksanaan SKM

Pasal 42

- (1) Sistematika laporan pelaksanaan SKM, terdiri atas:
 - a. Bab I Pendahuluan, dengan 4 (empat) subbab sebagai berikut :
 1. latar belakang;
 2. tujuan SKM;
 3. metode SKM;
 4. Tim SKM; dan
 5. jadwal pelaksanaan SKM.
 - b. Bab II Analisis, dengan 3 (tiga) subbab sebagai berikut :
 1. data kuesioner;
 2. perhitungan; dan
 3. deskripsi hasil analisis.
 - c. Bab III Penutup, dengan 2 (dua) subbab sebagai berikut :
 1. kesimpulan; dan
 2. saran/rekomendasi.
- (2) Laporan pelaksanaan SKM wajib disusun oleh UP3 sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) untuk digunakan sebagai :
 - a. arsip dokumen internal UP3; dan
 - b. bahan monitoring dan evaluasi.
- (3) Monitoring dan evaluasi atas laporan pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi kelembagaan, analisis jabatan, pelayanan publik, tata laksana dan kinerja dalam bentuk permintaan data kepada UP3 secara elektronik dan/atau non elektronik.
- (4) Laporan pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan laporan pelaksanaan SKM sesuai periode pelaksanaannya.

Bagian Kedelapan

Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap

Pasal 43

- (1) Pemerintah Kabupaten dapat menyelenggarakan SKM terpadu.

- (2) Penyelenggaraan SKM terpadu adalah penyelenggaraan SKM oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi kelembagaan, analisis jabatan, pelayanan publik, tata laksana dan kinerja terhadap seluruh UP3 di lingkungan Pemerintah Kabupaten.
- (3) Dalam hal Pemerintah Kabupaten menyelenggarakan SKM terpadu, maka UP3 :
 - a. dapat tidak melaksanakan SKM secara mandiri maupun yang bekerjasama dengan lembaga lain;
 - b. berkewajiban patuh terhadap petunjuk teknis yang disampaikan oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi kelembagaan, analisis jabatan, pelayanan publik, tata laksana dan kinerja.
- (4) Metode dan tahapan penyelenggaraan SKM terpadu, diatur dan ditetapkan oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi kelembagaan, analisis jabatan, pelayanan publik, tata laksana dan kinerja.
- (5) Hasil penyelenggaraan SKM terpadu disampaikan kepada UP3 secara berkala oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi kelembagaan, analisis jabatan, pelayanan publik, tata laksana dan kinerja sesuai tahapan yang telah ditetapkan sebagai bahan referensi perbaikan mutu pelayanan bagi UP3.
- (6) Hasil perbaikan mutu layanan yang dilakukan oleh UP3 sebagaimana dimaksud pada ayat (5) disampaikan kepada Bupati melalui Kepala Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi kelembagaan, analisis jabatan, pelayanan publik, tata laksana dan kinerja dalam kesempatan pertama.

BAB VIII

PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK

Bagian Kesatu

Prinsip Forum Konsultasi Publik

Pasal 44

Prinsip-prinsip penyelenggaraan FKP, yaitu :

- a. sederhana, artinya penyelenggaraan FKP mudah diselenggarakan dan mudah diukur dengan menggunakan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;

- b. partisipatif, artinya penyelenggaraan FKP melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- c. transparansi, artinya penyelenggaraan FKP harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat;
- d. keadilan, artinya penyelenggaraan FKP harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental;
- e. akuntabel, artinya hal-hal yang diatur dalam penyelenggaraan FKP dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
- f. berkelanjutan, artinya penyelenggaraan FKP harus terus-menerus dilakukan sebagai sarana perbaikan peningkatan kualitas pelayanan.

Bagian Kedua

Bentuk Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik

Pasal 45

- (1) FKP dapat dilakukan dengan 2 (dua) bentuk, yaitu :
 - a. tatap muka; dan/atau
 - b. non tatap muka.
- (2) Bentuk FKP secara tatap muka sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, terdiri dari :
 - a. rapat bersama, yaitu pertemuan formal antara UP3 dan masyarakat dalam rangka sosialisasi kebijakan yang akan ditetapkan atau yang telah ditetapkan.
 - b. kelompok diskusi terarah, yaitu pertemuan semi-formal antara UP3 dengan masyarakat dalam skala yang tidak terlalu besar dan lebih mengarah pada metode diskusi.
 - c. rapat dengar pendapat umum, yaitu upaya pengumpulan ide/gagasan/opini dari semua lapisan masyarakat melalui media/metode tertentu terhadap kebijakan yang ditetapkan oleh UP3 yang hasil pengumpulan ide/gagasan/opini tersebut dijadikan sebagai bahan diskusi awal terhadap suatu kebijakan.

- d. lokakarya, yaitu pertemuan formal antara UP3 dengan kelompok masyarakat tertentu yang memiliki keahlian dalam permasalahan yang akan didiskusikan.
- (3) Bentuk FKP secara non tatap muka sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, yaitu gelar wicara, baik melalui program radio/televisi/media sosial.

Bagian Ketiga
Pelaksana Forum Konsultasi Publik

Pasal 46

Penyelenggaraan FKP di setiap UP3 dilaksanakan secara mandiri.

Bagian Keempat
Waktu Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik

Pasal 47

- (1) FKP dapat diselenggarakan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja, setelah :
 - a. laporan pelaksanaan SKM sebagaimana Pasal 42 ayat (2) disusun oleh UP3; atau
 - b. hasil penyelenggaraan SKM terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (5) disampaikan secara tertulis oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi kelembagaan, analisis jabatan, pelayanan publik, tata laksana dan kinerja.
- (2) Penyelenggaraan FKP oleh UP3 paling sedikit dilakukan 1 (satu) tahun sekali.

Bagian Kelima
Pihak Yang Terlibat Dalam Penyelenggaraan Forum Konsultasi
Publik

Pasal 48

Pihak-pihak yang dapat dilibatkan dalam penyelenggaraan FKP, antara lain :

- a. UP3;
- b. penerima layanan;
- c. pemangku kepentingan dalam bidang pelayanan publik;

- d. akademisi yang memiliki kompetensi dalam bidang pelayanan publik;
- e. praktisi yang masih aktif dalam bidang pelayanan publik;
- f. organisasi kemasyarakatan sipil yang fokus pada bidang pelayanan publik; dan/atau
- g. media massa.

Bagian Keenam

Hasil Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik

Paragraf 1

Laporan Tindak lanjut Hasil Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik

Pasal 49

- (1) Setiap UP3 berkewajiban menindaklanjuti hasil penyelenggaraan FKP yang telah dituangkan dalam berita acara penyelenggaraan FKP paling lambat 1 (satu) tahun sejak tanggal penandatanganan berita acara dimaksud.
- (2) Hasil tindak lanjut penyelenggaraan FKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam laporan tindaklanjut FKP.
- (3) Berita acara penyelenggaraan FKP dan laporan tindaklanjut FKP sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) menjadi :
 - a. arsip dokumen internal UP3; dan
 - b. bahan monitoring dan evaluasi.
- (4) Monitoring dan evaluasi atas berita acara penyelenggaraan FKP dan laporan tindaklanjut FKP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b diatas dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi kelembagaan, analisis jabatan, pelayanan publik, tata laksana dan kinerja dalam bentuk permintaan data secara elektronik atau non elektronik.
- (5) Format berita acara penyelenggaraan FKP dan laporan tindaklanjut FKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatas tercantum dalam lampiran Peraturan Bupati ini.

Paragraf 2

Laporan Penyelenggaraan FKP

Pasal 50

- (1) Sistematika laporan penyelenggaraan FKP, sebagai berikut :
 - a. Bab I Pendahuluan, dengan 3 (tiga) subbab sebagai berikut:
 1. latar belakang;
 2. tujuan dan manfaat;
 3. ruang lingkup;
 - b. Bab II Metodologi Pelaksanaan FKP, dengan 4 (empat) subbab sebagai berikut :
 1. waktu dan tempat pelaksanaan FKP;
 2. penyelenggara dan peserta FKP;
 3. bentuk/metode pelaksanaan FKP; dan
 4. susunan acara FKP
 - c. Bab III Hasil Pelaksanaan FKP, dengan 3 (tiga) subbab sebagai berikut :
 1. identifikasi masalah;
 2. analisis; dan
 3. rencana aksi tindak lanjut.
 - d. Bab IV Penutup
 - e. Lampiran, terdiri atas :
 1. surat undangan;
 2. berita acara yang ditandatangani;
 3. salinan daftar hadir; dan
 4. dokumentasi kegiatan.
- (2) Laporan penyelenggaraan FKP oleh UP3 sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) menjadi :
 - a. arsip dokumen internal UP3; dan
 - b. bahan monitoring dan evaluasi.
- (3) Monitoring dan evaluasi atas laporan penyelenggaraan FKP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi kelembagaan, analisis jabatan, pelayanan publik, tata laksana dan kinerja dalam bentuk permintaan data secara elektronik atau non elektronik.

BAB IX
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Maksud dan Tujuan

Paragraf 1
Maksud

Pasal 51

Maksud Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah menjadi pedoman bagi para pihak dalam mengelola Pengaduan Pelayanan Publik sesuai dengan kewenangannya masing-masing.

Paragraf 2
Tujuan

Pasal 52

Tujuan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah :

- a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik, dan pendapat dari masyarakat melalui media dalam jaringan (daring) maupun luar jaringan (luring);
- b. agar pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dapat tertangani dengan baik, benar, tuntas, efektif dan efisien;
- c. meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan kepada instansi pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Bagian Kedua
Azas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 53

Azas pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah :

- a. kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan atas Pelayanan Publik yang disampaikan oleh masyarakat;

- b. transparan, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan publik berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. terkoordinir, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar Perangkat Daerah yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. efektif dan efisien, yaitu kegiatan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabel, yaitu proses penyelenggaraan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. objektif, yaitu kegiatan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- g. proporsional, mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan
- h. kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

Bagian Ketiga

Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 54

- (1) Tim pengelola Pengaduan Pelayanan Publik berkedudukan di :
 - a. Kabupaten ; dan
 - b. Perangkat Daerah.
- (2) Tim pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang berkedudukan di Kabupaten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diatas :
 - a. ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
 - b. susunan keanggotaannya, terdiri atas :
 - 1. pembina;

2. penanggungjawab;
 3. koordinator; dan
 4. pejabat penghubung.
- (3) Tim pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang berkedudukan di Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b di atas :
- a. ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.
 - b. susunan keanggotaannya, terdiri atas :
 1. pengarah;
 2. penanggung jawab;
 3. pejabat penghubung
- (4) Dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, tim pengelola pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas wajib mempedomani prinsip-prinsip, yaitu :
- a. independen;
 - b. non-diskriminatif;
 - c. tidak memihak; dan
 - d. tidak memungut biaya.

Bagian Keempat

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Paragraf 1

Penerimaan Pengaduan

Pasal 55

Pengelola pengaduan Pelayanan Publik menerima Pengaduan Pelayanan Publik dari masyarakat yang berasal dari beberapa kanal Pengaduan, yaitu :

- a. penyampaian Pengaduan secara lisan, yakni Pengaduan yang disampaikan secara langsung kepada petugas pengaduan atau petugas pelayanan di UP3;
- b. penyampaian pengaduan secara tertulis, yaitu pengaduan yang disampaikan secara langsung melalui surat yang dialamatkan kepada UP3;
- c. website resmi Pemerintah Kabupaten Lumajang, yakni <https://laporlumajang.lumajangkab.go.id>;

- d. website resmi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik (SP4N-LAPOR!), yaitu <https://lapor.go.id>;
- e. media sosial resmi yang dikelola Pemerintah Kabupaten Lumajang;
- f. kotak pengaduan yang disediakan oleh UP3; dan/atau
- g. penyampaian pengaduan secara lisan dan tertulis pada forum komunikasi publik resmi lainnya yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Lumajang.

Pasal 56

- (1) Prosedur penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 huruf a, huruf b, huruf f dan huruf g dicatat ke dalam buku register meliputi:
 - a. identitas pengadu, terdiri atas nama, alamat, nomor induk kependudukan, email, nomor telepon dan tandatangan Pengadu;
 - b. identitas petugas penerima Pengaduan, terdiri atas nama, nomor induk pegawai dan tanda tangan petugas;
 - c. waktu pengaduan, terdiri atas tanggal, bulan dan tahun saat pengaduan diterima;
 - d. uraian Pengaduan, terdiri atas keterangan yang dibutuhkan perihal substansi pengaduan yang disampaikan oleh Penerima Pelayanan selaku pelapor; dan
 - e. dokumen atau bukti yang mendukung.
- (2) Ketentuan mengenai format buku register sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 57

- (1) Prosedur penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 huruf c dan huruf e, yaitu Pengadu mengisi identitasnya yang paling kurang memuat :
 - a. nama;
 - b. nomor induk kependudukan;
 - c. alamat lengkap sesuai dokumen identitas;
 - d. nomor handphone dan/atau alamat email;

- e. tujuan pengaduan;
 - f. uraian pengaduan/keluhan;
 - g. dokumentasi berupa foto atau video; dan
 - h. waktu dan informasi terkait lainnya.
- (2) Prosedur penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 huruf f, yaitu pengadu mengisi identitasnya yang paling kurang memuat :
- a. nama akun;
 - b. alamat email;
 - c. uraian pengaduan/keluhan;
 - d. lokasi kejadian/objek yang diadukan; dan
 - e. waktu dan informasi terkait lainnya.

Paragraf 2

Identifikasi dan Verifikasi Pengaduan

Pasal 58

- (1) Pengaduan Pelayanan Publik yang diterima sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 dilakukan identifikasi dan verifikasi oleh tim pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada setiap UP3.
- (2) Pengaduan Pelayanan Publik yang diterima sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 huruf a, huruf b, huruf f, dan huruf g diisikan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR! oleh tim pengelola pengaduan pelayanan publik pada setiap UP3.
- (3) Pengaduan Pelayanan Publik yang diterima sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan identifikasi dan verifikasi meliputi :
- a. verifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
 - b. identifikasi subjek dan objek Pengaduan;
 - c. identifikasi penggunaan fitur anonim dan rahasia;
 - d. memilah pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki tugas pokok dan kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
 - e. mengarsipkan substansi pengaduan yang sama dan/atau berulang dari identitas pengadu yang sama.

Paragraf 3
Penerusan Pengaduan

Pasal 59

- (1) Setelah melakukan identifikasi dan verifikasi seluruh pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58, tim pengelola pengaduan pelayanan publik yang berkedudukan di Kabupaten melakukan :
 - a. pemilahan terkait topik, kategori sesuai kolom isian pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!; dan
 - b. meneruskan/mendisposisikan kepada UP3 terkait, sesuai tugas pokok dan kewenangan terhadap topik permasalahan yang diadukan.
- (2) Penerusan/disposisi pelaporan Pengaduan oleh tim pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang berkedudukan di Kabupaten kepada pejabat penghubung di setiap UP3, paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.

Pasal 60

Apabila topik permasalahan Pengaduan menjadi tugas pokok dan kewenangan instansi/organisasi/lembaga di luar Perangkat Daerah, maka hal tersebut dikembalikan pada Admin Pusat pada menu sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.

Pasal 61

- (1) Apabila topik permasalahan Pengaduan berhubungan dengan kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota lainnya, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Pusat maka pengaduan tersebut diteruskan/didisposisikan bukan kewenangan pada menu sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.
- (2) Apabila topik permasalahan Pengaduan dari pengadu kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu, Admin instansi/organisasi dapat melakukan pending pada menu sistem aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau melakukan konfirmasi balik kepada pengadu untuk klarifikasi.

Paragraf 4
Tindak Lanjut Pengaduan

Pasal 62

- (1) Pimpinan UP3 yang mendapatkan disposisi pada aplikasi SP4N-LAPOR! berkewajiban dan bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan kewenangannya.
- (2) Pimpinan UP3 menyusun jawaban atas laporan pengaduan dilengkapi data, informasi, foto sesuai ketentuan peraturan Keterbukaan Informasi Publik.
- (3) Pejabat penghubung pada setiap UP3 memasukkan/ mengisikan secara tertulis tanggapan beserta data dukungannya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.

Pasal 63

- (1) Tanggapan atas laporan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, diisikan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. tanggapan atas Pengaduan yang bersifat normatif atau permintaan informasi, diselesaikan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak tanggal penerimaan Pengaduan atau permintaan informasi yang tertera pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!;
 - b. tanggapan atas Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, diselesaikan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak tanggal penerimaan Pengaduan yang tertera pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!;
 - c. tanggapan atas Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, diselesaikan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal penerimaan Pengaduan yang tertera pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.

- (2) Dalam hal pengadu masih mengajukan pertanyaan, penjelasan dan/atau komplain, meskipun telah ditanggapi oleh UP3 terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka pimpinan UP3 wajib memberikan penjelasan lagi disertai data, informasi dan pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan keterbukaan informasi publik pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.
- (3) Dalam hal pengadu masih mengajukan pertanyaan, penjelasan dan/atau komplain yang berkepanjangan dan cenderung tidak kejelasan titik temu, meskipun telah ditanggapi oleh UP3 terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka pimpinan UP3 melaporkan pada tim pengelola pengaduan Pelayanan Publik yang berkedudukan di Kabupaten untuk dilakukan pembahasan lebih lanjut.

Paragraf 5

Penyelesaian Pengaduan

Pasal 64

- (1) Apabila dibutuhkan, pimpinan UP3 dapat berkoordinasi dengan pimpinan UP3 lainnya dalam rangka penanganan dan penyelesaian pengaduan.
- (2) Dalam hal terdapat UP3 memperoleh disposisi pada sistem substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan kewenangannya, maka pimpinan UP3 wajib menginformasikannya ke Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Lumajang disertai saran pendisposisian laporan melalui aplikasi sistem SP4N-LAPOR!.

Pasal 65

Tim pengelola pengaduan pelayanan publik yang berkedudukan di Kabupaten melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan pada pejabat penghubung pada setiap UP3 dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. secara berkala paling lambat 3 (tiga) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan sebagai respon awal pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!;

- b. paling lambat 8 (delapan) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan sebagai respon tindak lanjut pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!;
- c. paling lambat 35 (tiga puluh lima) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan sebagai respon tindak lanjut pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!; dan
- d. batas waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c sesuai dengan ketentuan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.

Pasal 66

- (1) Pengaduan dapat dinyatakan selesai oleh sistem aplikasi, apabila dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja setelah UP3 terkait memberikan tanggapan/jawaban, pengadu tidak memberikan respon atau komplain pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 63 dapat dinyatakan selesai sesuai keputusan tim pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang berkedudukan di Kabupaten dalam bentuk Berita Acara Penyelesaian Pengaduan.
- (3) Ketentuan mengenai format Berita Acara Penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kelima

Pemantauan, Evaluasi, Pelaporan dan Pemanfaatan

Paragraf 1

Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 67

- (1) Pimpinan UP3 melaksanakan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan tim pengelola pengaduan Pelayanan Publik pada lingkungannya.
- (2) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi, dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.

Pasal 68

- (1) Tim pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang berkedudukan di Kabupaten melakukan pemantauan dan evaluasi atas tindak lanjut pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di setiap UP3.
- (2) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.

Paragraf 2

Pelaporan

Pasal 69

- (1) Pimpinan UP3 melaporkan hasil evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik kepada tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang berkedudukan di Kabupaten secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahannya serta penyelesaiannya, dan terdukung berupa laporan statistik dalam sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.
- (3) Ketentuan mengenai format pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 70

- (1) Tim pengelola pengaduan Pelayanan Publik yang berkedudukan di Kabupaten melakukan analisa atas pelaporan hasil evaluasi pengelolaan pengaduan dari setiap pimpinan UP3 secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun dan melaporkannya kepada Bupati.
- (2) Pelaksanaan analisa oleh tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang berkedudukan di Kabupaten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkenaan pula dengan penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan, sesuai materi pengaduan.

- (3) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan serta penyelesaiannya dan terdukung berupa laporan statistik dalam sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.
- (4) Rumusan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun oleh penanggungjawab tim pengelola pengaduan Pelayanan Publik yang berkedudukan di Kabupaten.
- (5) Ketentuan mengenai format pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Paragraf 3

Pemanfaatan

Pasal 71

- (1) Pelaporan hasil evaluasi dari setiap pimpinan UP3 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 69, dimanfaatkan untuk evaluasi kinerja pada sasaran kinerja pegawai, target capaian kinerja dan penajaman perencanaan program kegiatan UP3 yang bersangkutan serta perbaikan pelayanan publik.
- (2) Pelaporan hasil evaluasi dan analisa tim pengelola pengaduan pelayanan publik yang berkedudukan di Kabupaten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 70 dimanfaatkan untuk evaluasi kinerja pada sasaran kinerja pegawai, target capaian kinerja setiap UP3 serta penajaman perencanaan dan kebijakan Daerah dan pelaksanaan pengawasan.

Pasal 72

Tim pengelola pengaduan pelayanan publik yang berkedudukan di Kabupaten, melakukan kompilasi praktik-praktik baik dalam penyelesaian pengaduan sebagai bagian inovasi.

BAB X

PENILAIAN KEPATUHAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN EVALUASI KINERJA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 73

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan kinerja setiap UP3 di lingkungan Pemerintah Kabupaten, dilakukan :

- a. penilaian kepatuhan penerapan standar pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten; dan
- b. evaluasi kinerja UP3.

Pasal 74

Penilaian dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 73, dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.

Pasal 75

Sebagai upaya persiapan penilaian dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 73, setiap UP3 dapat melakukan penilaian dan evaluasi mandiri dengan menggunakan instrumen penilaian dan evaluasi yang tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 76

- (1) Metode penilaian dan evaluasi UP3 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 73, menggunakan 2 (dua) instrumen, yaitu :
 - a. instrumen penilaian kepatuhan penerapan pemenuhan tanda pelayanan publik; dan
 - b. instrumen evaluasi kinerja UP3.
- (2) Instrumen penilaian kepatuhan penerapan pemenuhan tanda Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a di atas mencakup 5 (lima) variabel, yaitu :
 - a. kompetensi penyelenggara;
 - b. prasarana dan sarana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. persepsi maladministrasi; dan
 - e. pengaduan.
- (3) Instrumen evaluasi kinerja UP3 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b di atas mencakup 6 (enam) aspek, yaitu :
 - a. kebijakan pelayanan;
 - b. profesionalisme sumber daya manusia;
 - c. prasarana dan sarana pelayanan publik;
 - d. sistem informasi pelayanan publik;
 - e. konsultasi dan pengaduan; dan
 - f. inovasi.

- (4) Detail 2 (dua) instrumen penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 77

- (1) Variabel kompetensi penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 76 ayat (2) huruf a di atas, terdiri dari 6 (enam) indikator, yaitu pengetahuan tentang :
- a. komponen standar pelayanan;
 - b. tugas dan kewenangan jabatan;
 - c. lembaga Ombudsman Republik Indonesia;
 - d. berbagai bentuk maladministrasi;
 - e. layanan yang ramah kelompok marginal/rentan; dan
 - f. rekomendasi yang diterbitkan oleh Ombudsman.
- (2) Teknis penilaian untuk variabel kompetensi penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui pengisian kuesioner secara elektronik kepada pimpinan penyelenggara Pelayanan Publik atau wawancara tatap muka.
- (3) Variabel Prasarana dan Sarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 76 ayat (2) huruf b di atas terdiri atas 9 (sembilan) indikator, yaitu :
- a. frekuensi pengawasan internal;
 - b. ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan analisis beban kerja;
 - c. ketersediaan jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan (Ketersediaan kompensasi pelayanan);
 - d. ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - e. ketersediaan hasil evaluasi kinerja pelaksana;
 - f. ketersediaan dasar hukum atas Standar Pelayanan yang diterapkan;
 - g. ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan;
 - h. ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna berkebutuhan khusus; dan
 - i. ketersediaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat.

- (4) Variabel standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 76 ayat (2) huruf c diatas terdiri atas 11 (sebelas) indikator, yaitu :
- a. ketersediaan persyaratan;
 - b. ketersediaan sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. ketersediaan jangka waktu penyelesaian;
 - d. ketersediaan biaya/tarif;
 - e. ketersediaan produk pelayanan;
 - f. maklumat layanan (publikasi dan substansi/kualitas);
 - g. pelayanan khusus;
 - h. ketersediaan visi dan misi pelayanan;
 - i. ketersediaan moto pelayanan;
 - j. penggunaan atribut bagi pelaksana/pemberi layanan; dan
 - k. ketersediaan pelayanan terpadu.
- (5) Variabel persepsi maladministrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 76 ayat (2) huruf d diatas, terdiri dari 5 (lima) indikator, yaitu :
- a. penundaan berlarut;
 - b. permintaan imbalan;
 - c. penyimpangan prosedur;
 - d. pengguna/pemberi layanan tidak kompeten; dan
 - e. perilaku tidak layak atau tidak patut dari pengguna/pemberi layanan.
- (6) Teknis penilaian variabel persepsi maladministrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan melalui pengisian kuesioner secara elektronik yang ditujukan secara acak kepada pengguna layanan pada UP3.
- (7) Variabel pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 76 ayat (2) huruf e diatas, terdiri dari 7 (tujuh) indikator, yaitu :
- a. penyelenggaraan pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan Pengaduan;
 - b. penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan;
 - c. pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan;
 - d. penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola pengaduan;
 - e. penyelenggara melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;

- f. jangka waktu penyelesaian pengaduan; dan
 - g. pelaksanaan penyelesaian pengaduan.
- (8) Teknis penilaian variabel pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dilakukan melalui pengisian kuesioner secara elektronik yang ditujukan kepada petugas Pengaduan Pelayanan Publik.

Pasal 78

- (1) Aspek kebijakan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 76 ayat (3) huruf a diatas, terdiri dari 9 (sembilan) indikator, yaitu :
- a. ketersediaan Standar Pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - b. keterlibatan masyarakat dan pihak terkait dalam penyusunan Standar Pelayanan;
 - c. terpublikasikannya dokumen Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh pimpinan Perangkat Daerah;
 - d. telah dilakukannya peninjauan ulang secara berkala atas standar pelayanan dan hasil peninjauan tersebut telah ditindaklanjuti;
 - e. ketersediaan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan dan dipublikasikan;
 - f. survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - g. jumlah media publikasi hasil survei kepuasan masyarakat;
 - h. persentase tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat yang ditindaklanjuti; dan
 - i. kecepatan unit penyelenggara Pelayanan Publik dalam menindaklanjuti hasil survei kepuasan masyarakat.
- (2) Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 76 ayat (3) huruf b diatas, terdiri 5 (lima) indikator, yaitu :
- a. ketersediaan waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan;
 - b. ketersediaan kode etik dan kode perilaku pelaksana dan/atau budaya pelayanan di lingkungan UP3;
 - c. ketersediaan mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja pelaksana pelayanan;

- d. ketersediaan kriteria pemberian penghargaan bagi pelaksana pelayanan yang berprestasi; dan
 - e. ketersediaan pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan.
- (3) Aspek Prasarana dan Sarana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 76 ayat (3) huruf c diatas, terdiri dari 6 (enam) indikator, yaitu :
- a. ketersediaan tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai;
 - b. ketersediaan ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap;
 - c. ketersediaan Sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai;
 - d. ketersediaan Prasarana dan Sarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus/kelompok rentan;
 - e. ketersediaan Prasarana dan Sarana penunjang lainnya; dan
 - f. ketersediaan sarana *front office* informasi di UP3.
- (4) Aspek sistem informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 76 ayat (3) huruf d diatas, terdiri dari 4 (empat) indikator, yaitu :
- a. ketersediaan Sistem Informasi Pelayanan Publik untuk informasi publik;
 - b. ketersediaan sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan;
 - c. kualitas penggunaan sistem informasi pelayanan public elektronik (website / aplikasi); dan
 - d. pemutakhiran data dan informasi kanal digital secara berkala.
- (5) Aspek konsultasi dan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 76 ayat (3) huruf e, terdiri dari 4 (empat) indikator, yaitu :
- a. ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas;
 - b. ketersediaan sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat;
 - c. ketersediaan akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan; dan

- d. ketersediaan tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.
- (6) Aspek inovasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 76 ayat (3) huruf f diatas, terdiri dari 2 (dua) indikator, yaitu :
 - a. penciptaan inovasi Pelayanan Publik; dan
 - b. ketersediaan sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi Pelayanan Publik.

Pasal 79

- (1) Hasil penilaian UP3 dengan menggunakan instrumen penilaian kepatuhan penerapan pemenuhan tanda-tanda pelayanan publik diberikan dalam bentuk predikat kepatuhan.
- (2) Predikat kepatuhan UP3 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada UP3 dengan tujuan untuk segera dilakukan perbaikan.
- (3) Penentuan predikat kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada kategori zonasi, yaitu :
 - a. zona hijau dengan predikat kepatuhan sangat tinggi;
 - b. zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi;
 - c. zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang; dan
 - d. zona merah dengan predikat kepatuhan rendah.
- (4) Penentuan kategori zonasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) didasarkan hasil penilaian dengan pembagian rentang nilai sebagai berikut :
 - a. zona hijau dengan rentang nilai 88,01 (delapan puluh delapan koma nol satu) sampai dengan 100 (serratus);
 - b. zona hijau dengan rentang nilai 78,01 (tujuh puluh delapan koma nol satu) sampai dengan nilai 88,00 (delapan puluh delapan koma nol nol);
 - c. zona kuning dengan rentang nilai 54,01 (lima puluh koma nol satu) sampai dengan nilai 78,00 (tujuh puluh delapan koma nol nol); dan
 - d. zona merah dengan rentang nilai 0 (nol) sampai dengan 54,00 (lima puluh empat koma nol nol).

Pasal 80

- (1) Hasil penilaian UP3 dengan menggunakan instrumen evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk nilai, kategori dan makna.
- (2) Nilai, kategori, dan makna hasil evaluasi kinerja UP3 di lingkungan Pemerintah Kabupaten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada UP3 dengan tujuan untuk segera dilakukan perbaikan.
- (3) Hasil penilaian UP3 dengan menggunakan instrumen evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik diklasifikasikan dalam 9 (sembilan) kategori, sebagai berikut :
 - a. rentang nilai 0 (nol) sampai dengan 20,00 (dua puluh koma nol nol) diberi kategori F dan diberi makna gagal;
 - b. rentang nilai 20,01 (dua puluh koma nol satu) sampai dengan 30,00 (tiga puluh koma nol nol) diberi kategori E dan diberi makna sangat buruk;
 - c. rentang nilai 30,01 (tiga puluh koma nol satu) sampai dengan 40,00 (empat puluh koma nol nol) diberi kategori D dan diberi makna buruk;
 - d. rentang nilai 40,01 (empat puluh koma nol satu) sampai dengan 50,00 (lima puluh koma nol nol) diberi kategori C- dan diberi makna cukup (dengan catatan);
 - e. rentang nilai 50,01 (lima puluh koma nol satu) sampai dengan 60,00 (enam puluh koma nol nol) diberi kategori C dan diberi makna cukup;
 - f. rentang nilai 60,01 (enam puluh koma nol satu) sampai dengan 70,00 (tujuh puluh koma nol nol) diberi kategori B- dan diberi makna baik (dengan catatan);
 - g. rentang nilai 70,01 (tujuh puluh koma nol satu) sampai dengan 80,00 (delapan puluh koma nol nol) diberi kategori B dan diberi makna baik;
 - h. rentang nilai 80,01 (delapan puluh koma nol satu) sampai dengan 90,00 (sembilan puluh koma nol nol) diberi kategori A- dan diberi makna sangat baik;
 - i. rentang nilai 90,01 (sembilan puluh koma nol satu) sampai dengan 100 (seratus) diberi kategori A dan diberi makna pelayanan prima.

BAB XI
PENGEMBANGAN BUDAYA KERJA

Bagian Kesatu
Maksud dan Tujuan

Pasal 81

- (1) Maksud pengembangan Budaya Kerja dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah agar selalu terjadi perbaikan secara terus menerus dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat selaku Pengguna Layanan.
- (2) Tujuan pengembangan Budaya Kerja dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah :
 - a. upaya terencana dan sistematis untuk menerapkan nilai-nilai dan norma etika Budaya Kerja bagi Pelaksana Layanan Publik;
 - b. menciptakan konsistensi pelaksanaan tugas penyelenggaraan organisasi pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat; dan
 - c. mewujudkan pelayanan prima.

Bagian Kedua
Nilai-Nilai Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara

Pasal 82

- (1) Budaya Kerja aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu :
 - a. berorientasi pelayanan;
 - b. akuntabel;
 - c. kompeten;
 - d. harmonis;
 - e. loyal;
 - f. adaptif; dan
 - g. kolaboratif.
- (2) Akronim atas nilai Budaya Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatas adalah BerAKHLAK.

Bagian Ketiga
Kelompok Budaya Kerja

Pasal 83

- (1) Setiap UP3 wajib memiliki paling sedikit 1 (satu) KBK.
- (2) KBK pada UP3 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan :
 - a. Keputusan Kepala Perangkat Daerah, jika KBK tersebut berada di Perangkat Daerah;
 - b. surat perintah tugas dari pimpinan unit kerjanya, jika KBK tersebut berada di unit kerja dari Perangkat Daerah.
- (3) Susunan keanggotaan KBK, terdiri atas :
 - a. pengarah;
 - b. ketua; dan
 - c. anggota.

Pasal 84

- (1) Peran KBK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 83 di UP3, yaitu:
 - a. sebagai agen perubahan;
 - b. mengembangkan budaya kerja;
 - c. menginternalisasi nilai budaya kerja BerAKHLAK dan *employer branding* #BanggaMelayaniBangsa;
 - d. menyusun rencana aksi pengembangan budaya kerja;
 - e. menyusun laporan pelaksanaan budaya kerja sesuai rencana aksi pengembangan budaya kerja; dan
 - f. melakukan evaluasi internal terhadap penerapan budaya kerja paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
- (2) Internalisasi nilai budaya kerja BerAKHLAK di setiap UP3 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c diatas dilakukan melalui :
 - a. deklarasi nilai budaya kerja BerAKHLAK dan diunggah ke akun media sosial UP3;
 - b. pemasangan/penggunaan logo BerAKHLAK di :
 1. lingkungan kantor;
 2. media luar ruang;
 3. website;
 4. media sosial yang dimiliki;
 5. *twibbonize*; dan

6. bahan presentasi / paparan, baik yang bersifat pembinaan / penyuluhan dan maupun sosialisasi.
- (3) Format rencana aksi pengembangan Budaya Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (4) Format laporan pelaksanaan Budaya Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e sebagai berikut :
- a. latar belakang;
 - b. nilai-nilai organisasi;
 - c. perubahan yang ingin dicapai;
 - d. perilaku utama;
 - e. manfaat;
 - f. kondisi sebelum;
 - g. proses perubahan;
 - h. kondisi sesudah;
 - i. kesimpulan; dan
 - j. lampiran.
- (5) Laporan pelaksanaan budaya kerja dikirimkan ke Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi kelembagaan, analisis jabatan, pelayanan publik, tata laksana dan kinerja paling sedikit 1 (satu) tahun sekali secara elektronik setelah mendapatkan tanda pengesahan dari pimpinan.
- (6) Format evaluasi internal penerapan budaya kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keempat

Pendanaan

Pasal 85

Aktifitas KBK di setiap UP3 untuk menyelesaikan permasalahan atau perbaikan secara berkelanjutan perihal pemberian pelayanan kepada publik dapat dibebankan pada dokumen pelaksanaan anggaran satuan kerja perangkat daerah masing-masing.

Bagian Kelima
Pembinaan

Pasal 86

Pembinaan dan evaluasi atas keefektifan keberadaan KBK dilakukan secara internal oleh masing-masing Kepala Perangkat Daerah atau Pimpinan Unit Kerja.

BAB XII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 87

Pada saat peraturan Bupati ini berlaku, maka :

- a. Peraturan Bupati Nomor 88 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengembangan Penerapan Budaya Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang (Berita Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2016 Nomor 88);
- b. Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 tahun 2016 (Berita Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2016 Nomor 91);
- c. Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang (Berita Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2018 Nomor 29);
- d. Peraturan Bupati Nomor 79 Tahun 2021 tentang Pengendalian dan Evaluasi Pengembangan Penerapan Budaya Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang (Berita Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2021 Nomor 79);

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 88

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Lumajang
pada tanggal 5 Agustus 2024

Pj. BUPATI LUMAJANG,

ttd.

INDAH WAHYUNI

Diundangkan di Lumajang
pada tanggal 5 Agustus 2024

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN LUMAJANG,

ttd.

Drs. AGUS TRIYONO, M.Si.
NIP.19690507 198903 1 004

BERITA DAERAH KABUPATEN LUMAJANG TAHUN 2024 NOMOR 26





LAMPIRAN PERATURAN BUPATI LUMAJANG
NOMOR 26 TAHUN 2024
TENTANG PEDOMAN PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

A. FORMAT PUBLIKASI SETIAP JENIS PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN
... (DIISI NAMA JENIS PELAYANAN)
PADA PD / UNIT KERJA ...

1. Dasar Hukum : 1) ...
2) ...
3) ...
(DIISI JENIS PERSYARATAN YANG DIBUTUHKAN)
2. Persyaratan Pelayanan : 1) ...
2) ...
3) ...
(DIISI JENIS PERSYARATAN YANG DIBUTUHKAN)
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan : 1) ...
2) ...
3) ...
4) ...
5) ...
6) ...
7) ...

*DIISI DENGAN GAMBAR ALUR PEMBERIAN
PELAYANAN MULAI DARI AWAL HINGGA AKHIR
PELAYANAN (TERBITNYA PRODUK
PELAYANAN).*

4. Jangka Waktu Pelayanan : ... (DIISI LAMANYA WAKTU PELAYANAN YANG DIBERIKAN KEPADA PENERIMA LAYANAN HINGGA TERBITNYA PRODUK PELAYANAN)
5. Biaya Pelayanan : ... (DIISI JUMLAH BIAYA YANG DIBUTUHKAN UNTUK JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN ATAU DIISI "GRATIS" JIKA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK DIKENAKAN BIAYA)
6. Produk Pelayanan : ... (DIISI NAMA PRODUK PELAYANAN YANG DIHASILKAN)
7. Pengaduan layanan : ... (NAMA PETUGAS PENGADUAN LAYANAN SESUAI DENGAN SK ATAU SURAT PERINTAH TUGAS)
.. (DIISI NOMOR HANDPHONE / WHATSAPP PETUGAS PENGADUAN)
... (DIISI AKUN FACEBOOK RESMI UP3)
... (DIISI AKUN INSTAGRAM RESMI UP3)
.. (DIISI ALAMAT EMAIL RESMI UP3)

8. Prasarana dan Sarana Pelayanan : 1) ...
2) ...
(DIISI PRASARANA DAN SARANA YANG TERSEDIA DI UP3)
9. Kompetensi Pelaksana / Pemberi Layanan : 1) ...
2) ...
(DIISI DENGAN PERNYATAAN BAHWA PELAKSANA / PEMBERI LAYANAN MEMILIKI SIKAP, PERILAKU, KETERAMPILAN DAN PENGUASAAN TENTANG JENIS LAYANAN YANG DIBERIKAN)
10. Pengawasan Internal : 1) ...
2) ...
(DIISI DENGAN PERNYATAAN JAMINAN BAHWA UP3 MENYELENGGARAKAN PENGAWASAN INTERNAL SECARA BERKALA)
11. Jumlah Pelaksana / Pemberi Layanan : 1) ...
2) ...
(DIISI DENGAN JUMLAH PELAKSANA / PEMBERI LAYANAN SESUAI LAYANAN YANG DIBERIKAN)
12. Jaminan Pelayanan : 1) ...
2) ...
(DIISI DENGAN PERNYATAAN OLEH UP3 BAHWA PELAYANAN YANG DIBERIKAN SESUAI DENGAN KETENTUAN YANG BERLAKU)
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan : 1) ...
2) ...
(DIISI DENGAN PERNYATAAN OLEH UP3 BAHWA PELAYANAN YANG DIBERIKAN KEPADA PENGGUNA LAYANAN DIJAMIN KEAMANANNYA DAN KESELAMATANNYA)
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana / Pemberi Layanan : 1) ...
2) ...
(DIISI DENGAN PERNYATAAN OLEH UP3 BAHWA EVALUASI KINERJA TERHADAP PELAKSANA / PEMBERI LAYANAN DILAKUKAN SECARA BERKALA, DAN APABILA DITEMUKAN ADANYA PELANGGARAN AKAN DIPROSES SESUAI KETENTUAN YANG BERLAKU)

B. FORMAT DAN KALIMAT MAKLUMAT PELAYANAN



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

.....
Jl. Telp/Fax. (0334) email :
.....
LUMAJANG – (*kode pos*)

MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN INI, KAMI BERJANJI DAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DENGAN PENUH TANGGUNGJAWAB SERTA SELALU MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS. APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG - UNDANGAN YANG BERLAKU.

Lumajang,

Kepala UP3

NAMA
NIP.

C. FORMAT DOKUMEN INVENTARISASI JUDUL SOP

HASIL IDENTIFIKASI KEBUTUHAN SOP
 PADA PD / UNIT KERJA
 TAHUN

NO	JUDUL SOP	KONDISI*)		PERNAH DIREVISI*)		ALASAN (JIKA PERNAH DIREVISI)	ANALISA TIM PENYUSUNAN SOP*)		ALASAN (BAIK JIKA PERLU DIREVISI ATAU JIKA TIDAK PERLU DIREVISI)
		BARU	LAMA	YA	TIDAK		PERLU DIREVISI	TIDAK PERLU DIREVISI	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

LUMAJANG, 20.....
 KETUA TIM PENYUSUNAN SOP

TTD

NAMA
 NIP

TATA CARA PENGISIAN :

- (1) DIISI SESUAI URUTAN PENGISIAN
- (2) DIISI DENGAN JUDUL SOP
- (3) DIISI DENGAN TANDA "✓" (CENTANG)
- (4) DIISI DENGAN TANDA "✓" (CENTANG)
- (5) DIISI DENGAN TANDA "✓" (CENTANG)
- (6) DIISI DENGAN TANDA "✓" (CENTANG)
- (7) DIISI DENGAN ALASAN YANG MELATARBELAKANGI REVISI SOP TERSEBUT
- (8) DIISI DENGAN TANDA "✓" (CENTANG)
- (9) DIISI DENGAN TANDA "✓" (CENTANG)
- (10) DIISI DENGAN ALASAN YANG MELATARBELAKANGI PERLUNYA SOP TERSEBUT DIREVISI ATAU TIDAK DIREVISI

D. FORMAT DOKUMEN ANALISIS KEBUTUHAN SOP

HASIL ANALISIS KEBUTUHAN SOP
PADA PD / UNIT KERJA ...
TAHUN ...

I. SOP YANG PERLU DISUSUN

NO	JUDUL SOP YANG PERLU DISUSUN	PRIORITAS				PENANGGUNGJAWAB PENYUSUNAN SOP
		1	2	3	4	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

II. SOP YANG PERLU DIREVISI

NO	JUDUL SOP YANG PERLU DIREVISI	PRIORITAS				PENANGGUNGJAWAB PENYUSUNAN SOP
		1	2	3	4	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

MENGETAHUI
KEPALA PD / KEPALA UNIT KERJA

LUMAJANG,20.....
KETUA TIM PENYUSUNAN SOP

TTD DAN STEMPEL

TTD

NAMA
NIP

NAMA
NIP

E. FORMAT HALAMAN JUDUL SOP



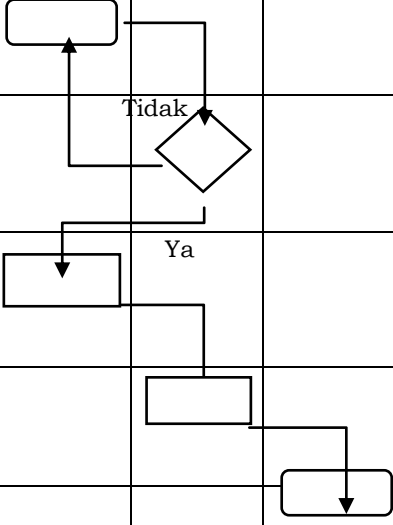
Standar Operasional Prosedur
OPD

(diisi tahun pembuatan)


Jalan
Telepon / Fax. / email
Kabupaten Lumajang

F. FORMAT BAGIAN IDENTITAS DAN DIAGRAM ALIR BER CABANG (*BRANCHING FLOWCHARTS*) PADA PD / UNIT KERJA NON PUSKESMAS

	NOMOR SOP	
	TGL. PEMBUATAN	
	TGL. REVISI	
	TGL. EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	
PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG <i>(NAMA PD / UNIT KERJA)</i>	NAMA SOP	
	DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
KETERKAITAN :	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN :	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	

No.	Aktivitas	PELAKU			Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu (Jam)	Output	
								
TOTAL JAM KERJA YANG DIBUTUHKAN					0			

G. FORMAT BAGIAN IDENTITAS DAN DIAGRAM ALIR SOP PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS)

LOGO PEMDA	Judul SOP				
	SOP	No. Dokumen :			
		No. Revisi :			
		Tanggal Terbit :			
			Halaman :		
Nama Puskesmas	Dp				Nama Ka Puskesmas NIP.
1. Pengertian					
2. Tujuan					
3. Kebijakan					
4. Referensi					
5. Prosedur / langkah- langkah					
6. Bagan Alir					
7. Hal-hal yang perlu diperhatikan					
8. Unit terkait					
9. Dokumen terkait					
10. Rekaman historis perubahan	No.	Yang diubah	Isi perubahan	Tgl mulai diberlakukan	

H. FORMAT KUESIONER BESERTA DESAIN JAWABAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KUESIONER SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
PD / UNIT KERJA

a. Tgl. survei	:		e. pendidikan	:	
b. Jam survei	:		f. pekerjaan	:	
c. Jenis kelamin	:		g. alamat	:	Desa/Kel. : Kec. : Kab./Kota :
d. Usia	:				

PENDAPAT RESPONDEN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KAB. LUMAJANG

(Lingkari salah satu huruf yang Saudara anggap paling sesuai)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

I. FORMAT PUBLIKASI NILAI IKM

a. Apabila pelaksanaan SKM dilakukan sendiri oleh UP3

PD /UNIT KERJA

KABUPATEN LUMAJANG

TRIWULAN/SEMESTER/TAHUN

NILAI IKM	NAMA LAYANAN :
0,00	RESPONDEN
	JUMLAH : 0
	JENIS KELAMIN : L : 0 P : 0
	PENDIDIKAN : SD : 0
	SMP : 0
	SMA : 0
	D1/D2 /D3 : 0
	D4/S1 : 0
	S2 : 0
	PERIODE SURVEI :

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

b. Apabila pelaksanaan SKM dilakukan secara terpadu oleh Bagian Organisasi

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(NAMA UP3)
TRIBUNAN ... TAHUN
(PERIODE SURVEI TANGGAL)

0,00*

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH SAUDARA BERIKAN. MASUKAN SAUDARA SANGAT BERMANFAAT BAGI PERBAIKAN DAN PENINGKATAN MUTU PELAYANAN YANG KAMI BERIKAN KEPADA SAUDARA.

*) Berdasarkan hasil olah data oleh Bagian Organisasi, April 2023

J. BERITA ACARA PENYELENGGARAAN FKP

BERITA ACARA PENYELENGGARAAN
FORUM KONSULTASI PUBLIK

KOP NASKAH DINAS

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR PELAYANAN.....*)
KABUPATEN LUMAJANG

Pada hari ini, (*tanggal bulan tahun*), telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan oleh Kabupaten Lumajang. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sbb :

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.			
2.			

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Lumajang,

No.	Nama dan No. HP*	Jenis Kelamin (L/P)	Perwakilan	Tanda Tangan*
1.				
2.				

*) Penandatanganan adalah masing-masing perwakilan dari peserta FKP dan wajib mencantumkan nomor kontak/HP

Jabatan*	Jabatan*
Tanda Tangan Nama Terang	Tanda Tangan Nama Terang

*) Penandatanganan adalah Pimpinan Instansi dan Penyelenggara Pelayanan

K. LAPORAN TINDAK LANJUT FKP

LAPORAN TINDAK LANJUT
FORUM KONSULTASI PUBLIK PERIODIK

KOP NASKAH DINAS

LAPORAN TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR PELAYANAN.....*)
KABUPATEN LUMAJANG

Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan....
Oleh Kabupaten Lumajang yang telah ditandatangani pada
tanggal/bulan/tahun. Berikut dilaporkan tindaklanjut atas rekomendasi
perbaikan yang telah dilakukan, antara lain :

No	IDENTIFIKASI MASALAH	REKOMENDASI DAN TARGET PENYELESAIAN	TINDAK LANJUT	PENJELASAN
1.	Sesuai dengan yang ada di Berita Acara	Sesuai dengan yang ada di Berita Acara	Bentuk Tindak Lanjut	
			Waktu Pelaksanaan	
			Rencana Aksi/Keterangan	
2.	dan Seterusnya	dan Seterusnya		

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya.

Lumajang, tanggal, bulan, tahun

Pimpinan Instansi Pemerintah	Pimpinan Penyelenggara Pelayanan
Tanda Tangan Nama Terang	Tanda Tangan Nama Terang

L. FORMAT PENERIMAAN PENGADUAN



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

.....
Jl. Telp/Fax. (0334) email :
.....
LUMAJANG – (*kode pos*)

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN

Nama pelapor :
Alamat :
Kabupaten/Kota :
Provinsi :
Pekerjaan :
No. Telp/WA :
Uraian pengaduan :

Lumajang,

PENGADU
ttd
NAMA

M. BERITA ACARA SERAH TERIMA PENGADUAN

BERITA ACARA SERAH TERIMA PENGADUAN

Nomor :/...../...../.....

Pada hari ini tanggalbulan tahun
..... yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Instansi :

Alamat :

Selanjutnya disebut sebagai Pihak ke. I

Nama :

Instansi :

Alamat :

Selanjutnya disebut sebagai Pihak ke. II

Pihak pertama menyerahkan pengaduan kepada pihak kedua sebagai berikut:

Nama :

Alamat :

Isi pengaduan :

Demikian Berita acara ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat
dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yang Menyerahkan
PIHAK PERTAMA

Yang Menerima
PIHAK KEDUA

(.....)

(.....)

N. LAPORAN EVALUASI PENGADUAN

LAPORAN EVALUASI PENGADUAN
BULAN TAHUN

No.	Keluhan	Tindak Lanjut

Mengetahui,
KEPALA PD /UPT

Nama Kepala PD
NIP.

O. FORMULIR PENELAAHAN PENGADUAN

FORM PENELAAHAN PENGADUAN

A. DASAR PENUGASAN

1. Surat perintah melakukan penelaahan awal pengaduan masyarakat / laporan hasil penyelesaian pengaduan dari (pimpinan unit kerja)
2. Penerimaan pengaduan dari masyarakat
3. Dokumen / peraturan lainnya.

B. MATERI YANG DITELAAH

(diuraikan secara jelas dan ringkas materi surat pengaduan masyarakat / laporan hasil penyelesaian pengaduan)

C. HASIL PENELAAHAN

(dijelaskan hasil penelaahan atas kecukupan informasi pengaduan)

D. KESIMPULAN

Sesuai dengan hasil penelaahan, disimpulkan bahwa pengaduan masyarakat mengenai oleh pelapor yang dikirimkan (dapat/tidak dapat*) (*pilih salah satu*) ditindaklanjuti dengan alasan

Lumajang,

Penelaah,

Nama petugas

NIP.

P. FORMULIR PENYALURAN PENGADUAN BUKAN KEWENANGAN



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

Jl. Telp/Fax. (0334) email :
.....
LUMAJANG – (kode pos)

FORM PENYALURAN PENGADUAN BUKAN KEWENANGAN

No. Register :
Tanggal Masuk Pengaduan :

Data Pelapor		Masalah yang diadukan
Nama :		
NIK :		
Tempat Tanggal Lahir :		
Usia :		
Pekerjaan :		
Alamat :		
No. HP :		
Disposisi Kepada :	Catatan	
PD / UPT :		

Lumajang,
Kepala PD

(.....)
NIP.

Q. FORMULIR PENYELESAIAN PENGADUAN

FORMULIR PENYELESAIAN PENGADUAN

1. Identitas Pengadu :
 - a. Nama :
 - b. Alamat :
2. Tanggal Terima Pengaduan :
3. Lokasi Kejadian :
 - a. RT/RW/Dusun :
 - b. Desa / Kelurahan :
 - c. Kabupaten / Kota :
 - d. Provinsi :
4. Uraian Pengaduan :

5. Pelaksanaan keputusan

Lumajang,

Penerima

Petugas yang menyerahkan

(.....)

(.....)

R. FORMULIR PENYERAHAN HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN KEPADA PENGADU

1. Identitas Pengadu
 - a. Nama :
 - b. Alamat :
2. Tanggal Terima Pengaduan :
3. Lokasi Kejadian
 - a. RT/RW/Dusun :
 - b. Desa / Kelurahan :
 - c. Kabupaten / Kota :
 - d. Provinsi :
4. Uraian Pengaduan :
5. Keputusan / Rekomendasi :
6. Tanggal Pemberitahuan kepada pengadu tentang keputusan / dan pelaksanaan keputusan

Penerima

Lumajang,
Petugas yang menyerahkan

(.....)

(.....)

No	Bulan	SP4N Lapor		Web Lapor Lumajang		Facebook Lapor		Jumlah Total Pengaduan	
		Selesai	Belum Selesai	Selesai	Belum Selesai	Selesai	Belum Selesai	Selesai	Belum Selesai
4	April								
5	Mei								
6	dst								
Total									

Berdasarkan data tabel diatas, bahwasanya total pengaduan yang sudah ditanggapi sebanyak% (... Pengaduan) dan% (... pengaduan) belum ditanggapi. Berdasarkan pengaduan tahun, Dinas/Satuan/Badan/Bagian mendapatkan laporan pengaduan terbanyak pada bulan sebanyak pada saluran pengaduan Sedangkan pada bulan mendapatkan paling sedikit sebanyak pada saluran pengaduan pada pengaduan bulan mendapatkan pengaduan paling lama ditanggapi selama ... hari dikarenakan

Adapun konten pengaduan yang paling banyak diterima oleh Dinas/Satuan/Badan/Bagian pada bulan Januari/Februari/Maret dst tahun adalah mengenai pada saluran pengaduan (*boleh dijelaskan per saluran*).

Kepala PD

Nama PD
NIP.

T. INSTRUMEN PENILAIAN KEPATUHAN PENERAPAN PEMENUHAN TANDA-TANDA PELAYANAN PUBLIK

No	Indikator
KOMPETENSI PELAKSANA	
1	Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan
2	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi
5	Pengetahuan tentang rekomendasi Ombudsman
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan
SARANA PRASARANA	
7	Frekuensi Pengawasan Internal
8	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)
9	Ketersediaan jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan (Ketersediaan kompensasi pelayanan)
10	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
11	Ketersediaan hasil evaluasi kinerja pelaksana
12	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan
13	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan
14	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus
15	Ketersediaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat
STANDAR PELAYANAN	
16	Ketersediaan Persyaratan
17	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur
18	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian
19	Ketersediaan Biaya/Tarif
20	Ketersediaan Produk Pelayanan
21	Ketersediaan Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas)
22	Ketersediaan Pelayanan Khusus
23	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan
24	Ketersediaan Moto Pelayanan
25	Ketersediaan Atribut
26	Ketersediaan Pelayanan Terpadu
PERSEPSI MALADMINISTRASI	
27	Penundaan berlarut
28	Permintaan imbalan
29	Penyimpangan prosedur
30	Tidak kompeten
31	Tidak patut
32	Nilai SPM
PENGELOLAAN PENGADUAN	
33	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan
34	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan
35	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola
36	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan
37	Jangka waktu penyelesaian pengaduan

U. INSTRUMEN EVALUASI KINERJA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

No.	Indikator
1	Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2	Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat
3	Jumlah media publikasi untuk komponen service delivery
4	Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala atas Standar Pelayanan dan hasil peninjauan ulang tersebut telah ditindaklanjuti
5	Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi)
6	SKM yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri
7	Jumlah media publikasi hasil SKM
8	Persentase tindak lanjut hasil SKM yang ditindaklanjuti
9	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan
10	Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan
11	Tersedia Kode Etik dan Kode Peilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi
12	Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan
13	Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi
14	Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan
15	Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai
16	Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap
17	Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai
18	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan
19	Tersedia sarana prasarana penunjang
20	Sarana Front Office (FO) Informasi di unit layanan
21	Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik
22	Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan
23	Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi)
24	Pemutakhiran data dan informasi kanal digital
25	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas
26	Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat
27	Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan
28	Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat
29	Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik
30	Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik

V. FORMAT RENCANA AKSI PENGEMBANGAN BUDAYA KERJA

No.	NILAI ORGANISASI	PERILAKU UTAMA	PERUBAHAN YANG INGIN DICAPAI		RENCANA AKSI			KET.
			SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET KINERJA	KEGIATAN / SUB KEG.	AKSI	BULAN PELAKSANAAN

W. FORMAT EVALUASI INTERNAL PENERAPAN BUDAYA KERJA

MONITORING DAN EVALUASI NILAI – NILAI BUDAYA KERJA

PENERAPAN NILAI-NILAI DASAR BUDAYA KERJA DALAM KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN

1. Apakah visi dan misi Kepala Daerah telah dipahami secara jelas oleh setiap ASN dan Tenaga Upah Bulanan, termasuk telah dijabarkan secara fokus dalam penyusunan program dan kegiatan serta aktifitas sehari-hari? *

Tandai satu oval saja.

 - Ya, sangat sering
 - Ya, sering
 - Ya, namun kurang sering
 - Tidak pernah
2. Apakah Kepala PD / unit kerja Saudara telah menunjukkan komitmen dan keteladanan dalam melaksanakan secara konsisten visi dan misi Kepala Daerah? *

Tandai satu oval saja.

 - Ya, sangat sering
 - Ya, sering
 - Ya, namun kurang sering
 - Tidak pernah
3. Apakah Kepala PD telah melaksanakan dialog dua arah secara konsisten dengan seluruh jajaran untuk mengevaluasi kinerja, strategi, kebijakan, program dan kegiatan dalam pencapaian visi dan misi Kepala Daerah? *

Tandai satu oval saja.

 - Ya, sangat sering
 - Ya, sering
 - Ya, namun kurang sering
 - Tidak pernah
4. Apakah Kepala PD / unit kerja bersikap terbuka dan menerima perubahan kebijakan serta metode kerja baru yang lebih efektif dan efisien? *

Tandai satu oval saja.

 - Ya, sangat terbuka
 - Ya, namun kurang terbuka
 - Tidak terbuka
5. Apakah selama ini ada tindak lanjut yang nyata atas hasil evaluasi terhadap kebijakan dan program / kegiatan dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan publik? *

Tandai satu oval saja.

- Ya, sangat sering
 - Ya, sering
 - Ya, namun kurang sering
 - Tidak pernah
6. Apakah nilai-nilai budaya kerja di PD / unit kerja Saudara telah dilaksanakan secara berkelanjutan? *
- Tandai satu oval saja.*
- Ya
 - Tidak
7. Apakah sistem kerja yang diterapkan pada PD / unit kerja Saudara telah mendukung pencapaian visi dan misi Kepala Daerah maupun tujuan dan sasaran PD Saudara? *
- Tandai satu oval saja.*
- Ya, sangat mendukung keduanya baik visi dan misi Kepala Daerah maupun tujuan dan sasaran PD
 - Ya, namun hanya mendukung visi dan misi Kepala Daerah bukan tujuan dan sasaran PD
 - Ya, namun hanya mendukung tujuan dan sasaran PD bukan visi dan misi Kepala Daerah
 - Tidak mendukung keduanya
8. Apakah PD / unit kerja Saudara telah menerapkan standar pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku maupun sesuai dengan tuntutan / kebutuhan masyarakat? *
- Tandai satu oval saja.*
- Ya, telah memiliki dan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku maupun sesuai dengan tuntutan / kebutuhan masyarakat
 - Ya, telah memiliki namun hanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku belum memenuhi tuntutan / kebutuhan masyarakat
 - Ya, telah memiliki dan telah sesuai dengan tuntutan / kebutuhan masyarakat, meski belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku
 - Tidak memiliki
9. Apakah PD / unit kerja Saudara telah menerapkan sistem pengendalian mutu kinerja untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat? *
- Tandai satu oval saja.*
- Ya
 - Tidak
10. Apakah PD / unit kerja Saudara telah memiliki dan telah melakukan upaya pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) dalam membentuk pola pikir, sikap dan cara kerja yang produktif secara berkelanjutan? *
- Tandai satu oval saja.*
- Ya, telah memiliki dan telah melakukan
 - Ya, telah memiliki, namun belum melakukan
 - Belum memiliki, meski telah ada upaya pengembangan SDM yang dilakukan secara spontanitas dan/atau sporadic
 - Belum memiliki dan belum pernah melakukan upaya pengembangan SDM

PENERAPAN NILAI-NILAI BUDAYA KERJA DALAM POLA PIKIR DAN CARA KERJA

11. Apakah di PD / unit kerja telah terjadi pola pikir dan cara kerja, dari pola pikir dan cara kerja yang ego sektoral menjadi pola pikir dan cara kerja yang kolaboratif? *

Tandai satu oval saja.

- Ya, seluruh bidang / bagian / seksi / subbidang / subbagian di PD / unit kerja telah mampu bekerja secara kolaboratif
- Ya, hanya sebagian besar bidang / bagian / seksi / subbidang / subbagian di PD / unit kerja yang mampu bekerja secara kolaboratif
- Ya, hanya sebagian kecil bidang / bagian / seksi / subbidang / subbagian di PD / unit kerja yang mampu bekerja secara kolaboratif
- Belum terjadi perubahan. Masih terjadi ego sektoral antar bidang / bagian / seksi / subbidang / subbagian di PD / unit kerja

12. Apakah ASN dan tenaga upah bulanan di PD / unit kerja Saudara telah mengalami perubahan pola pikir dan cara kerja, dari yang hanya menunggu perintah menjadi memiliki perencanaan dan inisiatif kerja dengan tetap berpedoman pada tugas dan fungsinya maupun ketentuan yang berlaku? *

Tandai satu oval saja.

- Ya, seluruh ASN dan tenaga upah bulanan di PD / unit kerja telah memiliki perencanaan dan inisiatif kerja
- Ya, sudah sebagian besar ASN dan/atau tenaga upah bulanan di PD / unit kerja yang telah memiliki perencanaan dan inisiatif kerja
- Ya, namun baru sebagian kecil ASN dan/atau tenaga upah bulanan di PD / unit kerja yang telah memiliki perencanaan dan inisiatif kerja
- Seluruh ASN dan tenaga upah bulanan dalam bekerja masih menunggu perintah, belum memiliki perencanaan maupun inisiatif kerja

13. Apakah ASN dan tenaga upah bulanan yang ada di PD / unit kerja Saudara telah mengalami perubahan pola pikir dan cara kerja, dari pola pikir dan cara kerja yang hanya berpikir jangka pendek menjadi pola pikir dan cara kerja yang berpikir jangka panjang / strategis? *

Tandai satu oval saja.

- Ya, seluruh ASN dan tenaga upah bulanan di PD / unit kerja telah memiliki pola pikir dan cara kerja yang berpikir jangka panjang / strategis
- Ya, sudah sebagian besar ASN dan tenaga upah bulanan di PD / unit kerja yang telah memiliki pola pikir dan cara kerja yang berpikir jangka panjang / strategis
- Ya, namun masih sebagian kecil ASN dan tenaga upah bulanan di PD / unit kerja yang telah memiliki pola pikir dan cara kerja yang berpikir jangka panjang / strategis
- Seluruh ASN dan tenaga upah bulanan masih memiliki pola pikir dan cara kerja yang berpikir jangka pendek

14. Apakah ASN dan tenaga upah bulanan yang ada di PD / unit kerja Saudara telah mengalami perubahan pola pikir dan cara kerja, dari yang bersifat memerintah menjadi bersifat melayani? *

Tandai satu oval saja.

- Ya, seluruh ASN dan tenaga upah bulanan di PD / unit kerja telah memiliki pola pikir dan cara kerja yang bersifat melayani
- Ya, sudah sebagian besar ASN dan tenaga upah bulanan di PD / unit kerja yang telah memiliki pola pikir dan cara kerja yang bersifat melayani

- Ya, namun masih sebagian kecil ASN dan tenaga upah bulanan di PD / unit kerja yang telah memiliki pola pikir dan cara kerja yang bersifat melayani
- Seluruh ASN dan tenaga upah bulanan masih memiliki pola pikir dan cara kerja yang bersifat memerintah, bukan bersifat melayani

15. Apakah ASN dan tenaga upah bulanan yang ada di PD / unit kerja Saudara telah mengalami perubahan pola pikir dan cara kerja, dari yang bersifat hanya melaksanakan rutinitas menjadi bersifat perbaikan terus menerus (*continuous improvement*)? *

Tandai satu oval saja.

- Ya, seluruh ASN dan tenaga upah bulanan di PD / unit kerja telah memiliki pola pikir dan cara kerja yang bersifat perbaikan terus menerus (*continuous improvement*)
- Ya, sudah sebagian besar ASN dan tenaga upah bulanan di PD / unit kerja yang telah memiliki pola pikir dan cara kerja yang bersifat perbaikan terus menerus (*continuous improvement*)
- Ya, namun masih sebagian kecil ASN dan tenaga upah bulanan di PD / unit kerja yang telah memiliki pola pikir dan cara kerja yang bersifat perbaikan terus menerus (*continuous improvement*)
- Seluruh ASN dan tenaga upah bulanan masih memiliki pola pikir dan cara kerja yang bersifat rutinitas, belum bersifat *continuous improvement*

PENERAPAN NILAI-NILAI BUDAYA KERJA DALAM PERILAKU KERJA

16. Komitmen dan Konsistensi *

Tandai satu oval saja.

- Sangat tinggi
- Tinggi
- Cukup
- Kurang

17. Wewenang dan Tanggungjawab *

Tandai satu oval saja.

- Sangat tinggi
- Tinggi
- Cukup
- Kurang

18. Keikhlasan dan Kejujuran *

Tandai satu oval saja.

- Sangat tinggi
- Tinggi
- Cukup
- Kurang

19. Integritas dan Profesionalisme *

Tandai satu oval saja.

- Sangat tinggi
- Tinggi
- Cukup
- Kurang

20. Kreatifitas dan Kepekaan terhadap Lingkungan tugas *

Tandai satu oval saja.

- Sangat tinggi

- Tinggi
- Cukup
- Kurang

21. Kepemimpinan dan Keteladanan *

Tandai satu oval saja.

- Sangat tinggi
- Tinggi
- Cukup
- Kurang

22. Kebersamaan dan Dinamika Kelompok Kerja *

Tandai satu oval saja.

- Sangat tinggi
- Tinggi
- Cukup
- Kurang

23. Ketepatan / Keakurasian dan Kecepatan *

Tandai satu oval saja.

- Sangat tinggi
- Tinggi
- Cukup
- Kurang

24. Rasionalitas dan Kecerdasan Emosi *

Tandai satu oval saja.

- Sangat tinggi
- Tinggi
- Cukup
- Kurang

25. Keteguhan dan Ketegasan *

Tandai satu oval saja.

- Sangat tinggi
- Tinggi
- Cukup
- Kurang

26. Disiplin dan Keteraturan Bekerja *

Tandai satu oval saja.

- Sangat tinggi
- Tinggi
- Cukup
- Kurang

27. Keberanian dan Kearifan dalam mengambil keputusan dan menangani konflik

*

Tandai satu oval saja.

- Sangat tinggi
- Tinggi
- Cukup
- Kurang

28. Dedikasi dan Loyalitas *

Tandai satu oval saja.

- Sangat tinggi
- Tinggi
- Cukup
- Kurang

29. Semangat dan Motivasi *

Tandai satu oval saja.

- Sangat tinggi
- Tinggi
- Cukup
- Kurang

30. Ketekunan dan Kesabaran *

Tandai satu oval saja.

- Sangat tinggi
- Tinggi
- Cukup
- Kurang

31. Keadilan dan Keterbukaan *

Tandai satu oval saja.

- Sangat tinggi
- Tinggi
- Cukup
- Kurang

32. Penguasaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi *

Tandai satu oval saja.

- Sangat tinggi
- Tinggi
- Cukup
- Kurang

Pj. BUPATI LUMAJANG,

ttd.

INDAH WAHYUNI