



BUPATI POLEWALI MANDAR

PERATURAN BUPATI POLEWALI MANDAR
NOMOR 45 TAHUN 2012

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI POLEWALI MANDAR,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Polewali Mandar, maka perlu disusun Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar;
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pembentukan Provinsi Sulawesi Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4422);
 - 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 - 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2005 tentang Perubahan Nama Kabupaten Polewali Mamasa menjadi Kabupaten Polewali Mandar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 160);
 - 5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

- Memperhatikan:
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pembina/Penanggungjawab dan Pemingkatan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR.

Pasal 1

Pedoman penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar adalah sebagaimana tersebut dalam lampiran yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 2

Pedoman penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud dalam Pasal 1 digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Polewali
pada tanggal 17 Desember 2012

BUPATI POLEWALI MANDAR,

T t d

ALI BAAL MASDAR

Diundangkan di Polewali
pada tanggal 17 Desember 2012

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR

T t d

ISMAIL, AM

BERITA DAERAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR TAHUN 2012 NOMOR 45

**PEDOMAN UMUM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi yang digulirkan pada tahun 1998 sebagai manifestasi dari tuntutan masyarakat yang menghendaki terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis mendorong pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Sentralisasi kekuasaan yang pernah ada telah dipandang sebagai kebijakan yang telah memudahkan paham demokrasi yang dianut bangsa Indonesia. Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, nilai-nilai demokrasi yang menjadi sendi dasar kehidupan bangsa dan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang di dalamnya tersimpul nilai-nilai Ketuhanan Yang Maha Esa, Kemanusiaan yang adil dan beradab, Persatuan Indonesia, Kerakyatan yang dipimpin oleh Khidmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan / perwakilan, serta keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia perlu dijiwai dan diamalkan.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, untuk menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, khususnya dalam lingkungan pemerintah kabupaten Polewali Mandar, setiap unit pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu melibatkan masyarakat terutama dalam hal penyusunan dan pengawasan kebijakan pelayanan publik. Oleh karena itu, diharapkan kepada seluruh unit pelayanan yang ada agar dapat menciptakan pelayanan yang baik bagi masyarakat dengan berpedoman pada peraturan ini.

Salah satu indikator utama telah terselenggaranya pelayanan yang baik adalah ditunjukan dengan adanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dari pelaksana pelayanan. Untuk itu, evaluasi kinerja, monitoring, dan pembinaan perlu terus dilakukan dan ditingkatkan demi mendorong tumbuhnya kualitas dan bentuk pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang.

B. Maksud dan tujuan

1. Maksud pedoman ini adalah sebagai acuan bagi penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dalam mengatur dan melaksanakan kegiatan pelayanan publik;
2. Tujuan pedoman ini adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kemampuan pemerintah dan meningkatnya kepuasan masyarakat.

C. Pengertian umum

1. Daerah adalah Kabupaten Polewali Mandar.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.
3. Bupati adalah Bupati Polewali Mandar.
4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

5. Penyelenggara Pelayanan Publik, selanjutnya disebut penyelenggara adalah Pembina, Penanggung jawab, dan pelaksana pelayanan publik.
6. Pembina adalah Bupati.
7. Penanggungjawab adalah Sekretaris Daerah.
8. Pelaksana pelayanan publik, selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada setiap unit pelayanan publik.
9. Unit pelayanan publik, selanjutnya disebut unit pelayanan adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan bagian-bagian sekretariat daerah sebagai unsur penyelenggara pelayanan publik.
10. Masyarakat adalah setiap orang atau kelompok yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan.
11. Standar pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

II. TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

A. Pembina

Pembina melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.

B. Penanggung jawab

Penanggung jawab melakukan koordinasi, monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan memberikan laporan kepada pembina mengenai pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik seluruh unit pelayanan publik.

C. Pelaksana

1. Pimpinan unit pelayanan

Pimpinan unit pelayanan adalah Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah unit pelayanan publik yang bertugas mengatur dan menentukan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan kerjanya. Sebagai Kepala Satuan Kerja, pimpinan unit pelayanan memiliki hak:

- a. menetapkan standar pelayanan yang disusun bersama masyarakat;
- b. memperoleh anggaran penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Selain itu, Pimpinan unit pelayanan juga memiliki kewajiban sebagai berikut:

- a. menyusun standar pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat;
- b. menyusun dan menetapkan, maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pegawai yang kompeten;
- d. mengembangkan sistem informasi pelayanan publik;
- e. mengembangkan mekanisme pengelolaan serta pengembangan sarana dan prasarana pengaduan masyarakat;
- f. melakukan survey indeks kepuasan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku;
- g. melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik; dan

- h. menyampaikan laporan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan.
2. Pengelola administrasi
Pengelola administrasi bertugas menciptakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan pimpinan.
3. Pengelola informasi dan komunikasi
Pengelola informasi dan komunikasi bertugas mempublikasikan standar pelayanan dan maklumat pelayanan, serta membantu masyarakat memahami hak dan tanggung jawabnya;
4. Pengelola sarana dan prasarana
Pengelola sarana dan prasarana bertugas menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai; dan
5. Pengelola pengaduan.
Pengelola pengaduan bertugas menangani, mengolah, dan menyampaikan kepada pimpinan mengenai laporan, aduan, kritikan, maupun saran dari masyarakat untuk ditindaklanjuti oleh pimpinan.

III. STANDAR PELAYANAN

A. Prinsip pelayanan Publik

1. Kesederhanaan, yakni prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan, terutama mengenai :
 - syarat, waktu, dan biaya pelayanan; dan
 - pelaksana yang akan memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Akurasi, yakni setiap produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.
4. Keamanan, yakni Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
5. Tanggung jawab, yakni Pimpinan unit pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan, informasi, konsultasi, dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
6. Kelengkapan sarana dan prasarana, yakni tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
7. Kemudahan Akses, yakni tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, yakni pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
9. Kenyamanan, yakni lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti: tempat parkir; toilet; tempat ibadah; dan lain-lain.

B. Penyiapan Rancangan Standar Pelayanan

1. Pembentukan Tim

Keanggotaan Tim Standar Pelayanan terdiri atas: pimpinan unit pelayanan, pelaksana yang membidangi jenis pelayanan, dan perwakilan masyarakat. Tim dimaksud ditetapkan dengan Surat Keputusan Pimpinan Unit Pelayanan. Struktur keanggotaan Tim terdiri dari Ketua, Sekretaris, dan Anggota. Karena kedudukannya, pimpinan unit pelayanan adalah ketua Tim. Selanjutnya sekretaris dan anggota ditetapkan secara mufakat dalam musyawarah. Jumlah anggota Tim termasuk Ketua minimal sebanyak 5 orang.

Tim Standar Pelayanan memiliki tugas :

- mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan unit pelayanan serta hal-hal yang terkait dengan komponen Standar pelayanan;
- menyusun dan membahas rancangan standar pelayanan;
- mempublikasikan rancangan standar pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat umum, dan menyempurnakan rancangan standar pelayanan (bilamana terdapat masukan dari publik) disiapkan untuk kemudian ditetapkan oleh Pimpinan unit pelayanan;
- menyiapkan konsep Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan oleh Pimpinan unit pelayanan;
- mempublikasikan Maklumat Pelayanan;

2. Identifikasi Kondisi Penyelenggaraan Pelayanan Saat Ini

Identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini atau yang sedang berjalan diperlukan untuk mengenali, mendata, dan mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/ kemampuan dari unsur-unsur organisasi dan/atau fungsi manajemen yang terkait dengan komponen standar pelayanan yang akan disusun dalam penyelenggaraan pelayanan. Unsur-unsur organisasi tersebut diantaranya yang terkait dengan kelembagaan, SDM, sarana-prasarana, anggaran, sistem dan prosedur, serta aspek-aspek lainnya yang ada atau terjadi pada saat itu. Metode yang digunakan dalam mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan dapat dilakukan dengan cara observasi: mempelajari, mencermati, dan meneliti berbagai praktik kebijakan dan/atau implementasi peraturan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan. Hasil dari identifikasi akan menjadi bahan analisis dan pertimbangan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan.

Hal-hal yang perlu diidentifikasi dalam proses penyusunan standar pelayanan, antara lain meliputi:

- tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan;
- jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait;
- mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu;
- sarana prasarana dan anggaran;
- jumlah dan kompetensi SDM;
- pengawasan internal;
- penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan; dan
- aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar pelayanan.

C. Komponen Standar Pelayanan

1. Dasar Hukum

Menguraikan tentang dasar hukum baik berupa Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Daerah, Peraturan Menteri, Peraturan Bupati atau produk hukum lainnya yang terkait dengan jenis pelayanan yang dilaksanakan, misalnya antara lain :

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.
- c. dan seterusnya

2. Persyaratan

Menguraikan ketentuan teknis dan administratif yang perlu ditetapkan oleh unit pelayanan dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi, dan akuntabilitas sehingga mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya.

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Menguraikan tata cara pelayanan yang dibakukan dan ditetapkan dengan keputusan pimpinan unit pelayanan tentang standar operasional prosedur.

4. Jangka Waktu Penyelesaian

Menguraikan batas penyelesaian dari setiap jenis pelayanan baik dalam hitungan jam, hari, atau bulan sejak berkas permohonan masyarakat dinyatakan memenuhi syarat pelayanan dengan mempertimbangkan kompetensi pelaksana, ketersediaan sarana prasarana pelayanan, kemampuan anggaran, kebutuhan masyarakat, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

5. Biaya/Tarif

Menguraikan biaya yang harus dibayarkan oleh penerima layanan dengan berdasar pada ketentuan Peraturan Daerah atau ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya terkait biaya pelayanan publik;

6. Produk Pelayanan

Menguraikan segala bentuk pelayanan baik berupa barang, jasa, maupun dokumen yang telah diproses dengan baik sehingga layak diterbitkan sebagai sebuah produk layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Menguraikan segala bentuk fasilitas yang disediakan demi mendukung kegiatan pelayanan. Fasilitas yang disediakan tersebut minimal menjelaskan tentang :

- fasilitas penerimaan tamu;
- fasilitas penerimaan dan pemeriksaan berkas;
- fasilitas penyerahan dokumen;
- fasilitas informasi dan pengaduan;
- fasilitas ruang tunggu;
- fasilitas komputer pengolah data;
- fasilitas spanduk memuat visi-misi dan maklumat pelayanan;
- fasilitas pamflet atau poster siklus pelayanan;
- fasilitas papan informasi masing-masing terpasang di ruang tunggu; dan
- fasilitas lain yang perlu diusahakan bagi penyandang cacat.

8. Kompetensi Pelaksana

Menguraikan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang merupakan pengejawantahan dari nilai-nilai *Afektif*, *Kognitif*, dan *Psikomotorik*. Kemampuan ini meliputi pengetahuan, keahlian, dan keterampilan, yang disesuaikan dengan beban pekerjaan, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur pekerjaan, serta pemanfaatan teknologi dalam kegiatan pelayanan publik. Dalam hal ini pimpinan unit pelayanan perlu dengan cermat menempatkan orang yang tepat untuk pekerjaan yang tepat.

9. Pengawasan Internal

Menguraikan mekanisme pengawasan langsung oleh pimpinan unit pelayanan terhadap pelaksana untuk mengantisipasi segala bentuk permasalahan yang mungkin atau sedang terjadi.

10. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Menguraikan tentang mekanisme penanganan serta sarana dan prasarana pengaduan masyarakat. Oleh karena itu, dalam pengelolaan pengaduan perlu disiapkan tatacara penanganan atau SOP-nya, disiapkan sarana pengaduan yang mudah dimanfaatkan masyarakat, seperti: kotak pengaduan, tunjuk petugas atau bentuk unit pengaduan, menyiapkan SMS *Gateway* atau Email, dan perlengkapan lain yang memadai. Nama/judul model atau bentuk dan tatacara pengelolaan pengaduan tersebut dicantumkan pada format standar pelayanan.

11. Jumlah Pelaksana

Menguraikan tentang jumlah pegawai yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik di setiap unit pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan proses pelayanan. Jumlah pelaksana sebagaimana dimaksud minimal, terdiri atas:

- Petugas Piket;
- Penerima dan Pemeriksa Berkas;
- Penerima pembayaran dan penyerahan dokumen;
- Pengolah Data dan Informasi; dan
- Petugas penanganan pengaduan.

12. Jaminan Pelayanan

Menguraikan jaminan pelayanan yang memberi kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Komitmen ini berupa janji yang dituangkan dalam bentuk maklumat pelayanan, tata tertib dan sejenisnya yang dipublikasikan secara luas bagi masyarakat.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Menguraikan tentang bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan bagi masyarakat. Bentuk jaminan ini dapat berupa kode etik pelayanan pada setiap unit pelayanan. Kode etik pelayanan serendah-rendahnya memuat tentang:

- ketepatan waktu pelayanan;
- keramahan dan kesopanan petugas pelayanan;
- tanggung jawab petugas pelayanan; dan
- profesionalisme petugas pelayanan.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Menguraikan tentang penilaian yang dilakukan oleh pimpinan unit pelayanan terhadap pelaksanaan pelayanan di lingkungan kerjanya dan penilaian oleh pembina terhadap unit pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Evaluasi kinerja dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. evaluasi dilakukan secara periodik dan berkesinambungan sekali dalam tiga bulan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan standar pelayanan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan.

IV. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

A. Manfaat

1. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh pelaksana dalam melaksanakan tugas.
2. Menjadikan pelaksana lebih mandiri, akuntabel, dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
3. Memberikan informasi mengenai beban tugas dan kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pelaksana dalam melaksanakan tugasnya.
4. Sebagai instrumen yang dapat melindungi pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan.
5. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam pemberian pelayanan.
6. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

B. Prinsip Penyusunan SOP

1. mudah dan jelas

Prosedur yang dibuat harus mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparatur bahkan bagi seseorang yang sama sekali baru dalam pelaksanaan tugasnya.

2. Efisien dan efektif

Prosedur yang dibuat harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas.

3. Relevan

Prosedur yang dibuat harus selaras dengan prosedur-prosedur standar lain yang terkait.

4. Terukur

Output dari prosedur-prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya.

5. Dinamis

Prosedur yang dibuat harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan;

6. Berorientasi pada pihak yang dilayani

Prosedur yang dibuat harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna (*customer's needs*) sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna;

7. Kepastian hukum

Prosedur yang dibuat harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan, dan menjadi instrumen untuk melindungi pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum.

C. Prinsip Pelaksanaan SOP

1. Konsisten

SOP harus dilaksanakan secara konsisten, sesuai prosedur dan mutu baku yang tertuang dalam SOP.

2. Komitmen

SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh pelaksana termasuk pimpinan unit pelayanan.

3. Perbaikan berkelanjutan

Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.

4. Mengikat

SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.

5. Seluruh unsur memiliki peran penting

Seluruh aparaturnya melaksanakan peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika aparaturnya tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada terganggunya proses penyelenggaraan pemerintahan.






6. Terdokumentasi dengan baik

Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan acuan atau referensi bagi semua pihak yang memerlukan.

D. Format

1. Simbol Flowcharts

Simbol yang digunakan dalam SOP terdiri dari 5 simbol, yaitu: 4 simbol dasar *flowcharts* (*Basic Symbol of Flowcharts*) dan 1 simbol penghubung ganti halaman (*Off-Page Connector*). Kelima simbol tersebut adalah sebagai berikut:

- Simbol Kapsul/*Terminator* () untuk mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir;
- Simbol Kotak/*Process* () untuk mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi;
- Simbol Belah Ketupat/*Decision* () untuk mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan;
- Simbol Anak Panah/Panah/*Arrow* () untuk mendeskripsikan arah kegiatan (arah proses kegiatan);
- Simbol Segilima/*Off-Page Connector* () untuk mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman.

Dasar penggunaan 5 (lima) simbol dalam penyusunan SOP adalah:

- SOP mendeskripsikan prosedur administratif, yaitu kegiatan/kegiatan yang dilaksanakan oleh lebih dari satu pelaksana (jabatan) dan bersifat makro maupun mikro dan prosedur yang bersifat teknis yang detail baik yang menyangkut urusan administrasi maupun urusan teknis;
- Hanya ada dua alternatif sifat kegiatan yaitu kegiatan eksekusi (*process*) dan pengambilan keputusan (*decision*);
- Penulisan kegiatan dalam prosedur bersifat aktif (menggunakan kata kerja tanpa subyek);
- Penyusunan SOP menggunakan penulisan *flowcharts* secara vertikal, artinya bahwa *branching flowcharts* dituliskan secara vertikal sehingga hanya mengenal penyambungan simbol yang menghubungkan antar halaman (simbol segilima/*off-page connector*) dan tidak mengenal simbol lingkaran kecil penghubung dalam satu halaman.

2. Penulisan Pelaksana

Penulisan pelaksana dipisahkan dari kegiatan. Oleh karena itu untuk menghindari pengulangan yang tidak perlu dan tumpang-tindih (*overlapping*) yang tidak efisien maka penulisan kegiatan tidak disertai dengan pelaksana kegiatan (aktor) dan dipisahkan dalam kolom pelaksana tersendiri. Dengan demikian penulisan kegiatan menggunakan kata kerja aktif yang diikuti dengan obyek dan keterangan seperti: menulis laporan; mendokumentasikan surat pengaduan; mengumpulkan bahan rapat; mengirim surat undangan kepada peserta; meneliti berkas, menandatangani draft surat net, mengarsipkan dokumen. Penulisan pelaksana (aktor) tidak diurutkan secara hierarki tetapi didasarkan pada sekuen kegiatan sehingga kegiatan selalu dimulai dari sisi kiri dan tidak ada kegiatan yang dimulai dari tengah maupun sisi kanan dari matriks *flowcharts*.

3. Dokumen

Secara umum dokumen SOP selalu dikaitkan dengan format SOP. Format SOP sesuai konsep umum yang berlaku dinyatakan bahwa tidak ada format SOP yang baku (standar), yang mempengaruhi format SOP adalah tujuan dibuatnya SOP tersebut. Dengan demikian maka apabila tujuan penyusunan SOP berbeda maka format SOP-nya pun akan berbeda.

Namun demikian pada umumnya dokumen SOP memiliki 2 (dua) unsur utama sesuai anatominya, yaitu: Unsur SOP dan Unsur Dokumentasi (*Assessories*). Unsur SOP merupakan unsur inti dari SOP yang terdiri dari Identitas SOP dan Prosedur SOP. Identitas SOP berisi data-data yang menyangkut identitas SOP, sedangkan Prosedur SOP berisi kegiatan, pelaksana, mutu baku dan keterangan. Sesuai dengan anatomi Dokumen SOP yang pada hakekatnya merupakan dokumen yang berisi prosedur-prosedur yang distandarkan yang secara keseluruhan membentuk satu kesatuan proses, sehingga informasi yang dimuat dalam dokumen SOP meliputi: Unsur Dokumentasi dan Unsur Prosedur.

a. Unsur Dokumentasi

1. Halaman Judul (*Cover*), berisi informasi mengenai:
 - Judul SOP;
 - Tahun pembuatan;
 - Informasi lain yang diperlukan.
2. Keputusan Pimpinan
3. Daftar isi dokumen SOP
4. Penjelasan singkat penggunaan, mencakup:
 - Ruang Lingkup, menjelaskan tujuan prosedur dibuat dan kebutuhan organisasi;
 - Ringkasan, memuat ringkasan singkat mengenai prosedur yang dibuat; dan
 - Definisi/Pengertian-pengertian umum, memuat beberapa definisi yang terkait dengan prosedur yang distandarkan.

b. Unsur Prosedur

Unsur prosedur merupakan bagian inti dari dokumen SOP. Unsur ini dibagi dalam dua bagian, yaitu Bagian Identitas dan Bagian *Flowchart*.

1. Bagian Identitas

- Logo dan Nama Unit pelayanan,
- Nomor SOP, nomor prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan tata naskah dinas yang berlaku di Daerah;
- Tanggal Pembuatan, tanggal pertama kali SOP dibuat berupa tanggal selesainya SOP dibuat bukan tanggal dimulainya pembuatannya;
- Tanggal Revisi, tanggal SOP direvisi atau tanggal rencana ditinjauulangnya SOP yang bersangkutan;
- Tanggal Efektif, tanggal mulai diberlakukan SOP atau sama dengan tanggal ditandatanganinya Dokumen SOP;
- Pengesahan oleh pimpinan unit pelayanan. Item pengesahan berisi nomenklatur jabatan, tanda tangan, nama pejabat yang disertai dengan NIP serta stempel/cap instansi;
- Judul SOP, judul prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan kegiatan yang sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki;
- Dasar Hukum, berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang di-SOP-kan beserta aturan pelaksanaannya;
- Keterkaitan, memberikan penjelasan mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain yang distandarkan (SOP lain yang terkait secara langsung dalam proses pelaksanaan kegiatan dan menjadi bagian dari kegiatan tersebut).
- Peringatan, memberikan penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang terjadi ketika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Peringatan memberikan indikasi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dan berada di luar kendali pelaksana ketika prosedur dilaksanakan, serta berbagai dampak lain yang ditimbulkan. Dalam hal ini dijelaskan pula bagaimana cara mengatasinya bila diperlukan. Umumnya menggunakan kata peringatan, yaitu jika/apabila-maka (*if-then*) atau batas waktu (*dead line*) kegiatan harus sudah dilaksanakan;

- Kualifikasi Pelaksana, memberikan penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan. SOP dilakukan oleh lebih dari satu pelaksana, oleh sebab itu maka kualifikasi yang dimaksud adalah berupa kompetensi (keahlian dan ketrampilan) bersifat umum untuk semua pelaksana dan bukan bersifat individu, yang diperlukan untuk dapat melaksanakan SOP ini secara optimal;
- Peralatan dan Perlengkapan, memberikan penjelasan mengenai daftar peralatan utama (pokok) dan perlengkapan yang dibutuhkan yang terkait secara langsung dengan prosedur yang di-SOP-kan;
- Pencatatan dan Pendataan, memuat berbagai hal yang perlu didata dan dicatat oleh pejabat tertentu. Dalam kaitan ini, perlu dibuat formulir-formulir tertentu yang akan diisi oleh setiap pelaksana yang terlibat dalam proses. (Misalnya formulir yang menunjukkan perjalanan sebuah proses pengolahan dokumen pelayanan perizinan. Berdasarkan formulir dasar ini, akan diketahui apakah prosedur sudah sesuai dengan mutu baku yang ditetapkan dalam SOP). Setiap pelaksana yang ikut berperan dalam proses diwajibkan untuk mencatat dan mendata apa yang sudah dilakukannya, dan memberikan pengesahan bahwa langkah yang ditanganinya dapat dilanjutkan pada langkah selanjutnya. Pendataan dan pencatatan akan menjadi dokumen yang memberikan informasi penting mengenai “apakah prosedur telah dijalankan dengan benar”.

2. Bagian Flowchart

Bagian *Flowchart* merupakan uraian mengenai langkah-langkah (prosedur) kegiatan beserta mutu baku dan keterangan yang diperlukan. Bagian *Flowchart* ini berupa *flowcharts* yang menjelaskan langkah-langkah kegiatan secara berurutan dan sistematis dari prosedur yang distandarkan, yang berisi: Nomor kegiatan; Uraian kegiatan yang berisi langkah-langkah (prosedur); Pelaksana yang merupakan pelaku (aktor) kegiatan; Mutu Baku yang berisi kelengkapan, waktu, output dan keterangan.

Agar SOP tersebut terkait dengan kinerja, maka setiap aktivitas hendaknya mengidentifikasikan mutu baku tertentu, seperti: waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan, persyaratan/kelengkapan yang diperlukan (standar input), dan outputnya. Mutu baku ini akan menjadi alat kendali mutu sehingga produk akhirnya (*end product*) dari sebuah proses benar-benar memenuhi kualitas yang diharapkan sebagaimana ditetapkan dalam standar pelayanan.

E. Penetapan Dokumen SOP

Penetapan SOP sebagai sebuah peraturan yang mengikat bagi seluruh unsur yang ada di setiap unit pelayanan diharapkan dapat diaplikasikan oleh pegawai dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Prosedur Penetapan Dokumen SOP adalah sebagai berikut:

- a. Tim Penyusun SOP Unit Pelayanan menyusun Rancangan Dokumen SOP Unit Pelayanan dan menyampaikannya kepada Tim Penyusun SOP Satuan Kerja untuk diintegrasikan menjadi Rancangan SOP Satuan Kerja Perangkat Daerah;

- b. Tim Penyusun SOP Satuan Kerja menyampaikan Rancangan Dokumen SOP Satuan Kerjanya yang merupakan integrasi dari Rancangan dokumen SOP unit-unit pelayanannya kepada Tim Kerja SOP Pemerintah Daerah untuk diintegrasikan menjadi rancangan dokumen SOP Pemerintah Daerah;
- c. Tim Kerja Pemerintah Daerah mengajukan Rancangan Dokumen SOP Pemerintah Daerah kepada Bupati untuk ditetapkan dengan Peraturan Bupati;
- d. Pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah menetapkan SOP yang berlaku di Lingkungan kerjanya masing-masing berdasarkan Dokumen SOP Pemerintah Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

F. Langkah-Langkah Penyusunan SOP

1. Persiapan

a. Pembentukan Tim

Tim terdiri dari Tim Penyusun SOP Pemerintah Daerah dan Tim Penyusunan SOP Satuan Kerja.

Tim Penyusun SOP Pemerintah Daerah bertanggung jawab terhadap keseluruhan proses penyusunan SOP di tingkat Pemerintah Daerah. Tim ini dibentuk dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tim Penyusun SOP Pemerintah Daerah bertugas untuk melakukan penyusunan pedoman, penyusunan program kerja dan sosialisasi kebijakan, melaksanakan kegiatan asistensi dan fasilitasi, serta melakukan koordinasi penyusunan SOP bagi seluruh unit Pelayanan Publik.

Tim Penyusun SOP Satuan Kerja bertanggung jawab terhadap proses penyusunan SOP di unit kerja masing-masing. Tim ini dibentuk dan bertanggung jawab kepada Pimpinan Satuan Kerja.

Tugas tim antara lain:

- 1) melakukan identifikasi kebutuhan SOP;
- 2) mengumpulkan data;
- 3) melakukan analisis prosedur;
- 4) melakukan pengembangan;
- 5) melakukan uji coba;
- 6) melakukan sosialisasi;
- 7) mengawal penerapan;
- 8) memonitor dan melakukan evaluasi;
- 9) melakukan penyempurnaan-penyempurnaan; dan
- 10) menyajikan hasil-hasil pengembangan kepada pimpinan.

2. Penilaian Kebutuhan SOP

Penilaian kebutuhan adalah proses awal penyusunan SOP yang dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan SOP yang akan disusun. Bagi organisasi yang sudah memiliki SOP, maka tahapan ini merupakan tahapan untuk melihat kembali SOP yang sudah dimilikinya dan mengidentifikasi perubahan-perubahan yang diperlukan. Bagi organisasi yang sama sekali belum memiliki SOP, maka proses ini murni merupakan proses mengidentifikasi kebutuhan SOP.

3. Pengembangan SOP

Pengembangan SOP bukan merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan sekali langsung jadi, tetapi memerlukan reviu berulang kali sebelum akhirnya menjadi SOP yang valid dan reliabel yang benar-benar menjadi acuan bagi setiap proses dalam organisasi.

Pengembangan SOP meliputi lima tahapan proses kegiatan, sebagai berikut:

a. Pengumpulan Informasi dan Identifikasi Alternatif

Berdasarkan penilaian kebutuhan (need assessment) dapat ditentukan berbagai informasi yang dibutuhkan untuk pengembangan SOP. Identifikasi informasi yang akan dicari, dapat dipisahkan mana informasi yang dicari dari sumber primer dan mana yang dicari dari sumber sekunder. Ada berbagai kemungkinan teknik pengumpulan informasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan SOP, seperti melalui brainstorming, focus group, wawancara, survey, *benchmark*, telaahan dokumen dan lainnya. Teknik mana yang akan digunakan, sangat terkait erat dengan instrumen pengumpul informasinya.

b. Analisis dan Pemilihan Alternatif

sebagai acuan untuk menentukan alternatif prosedur yang akan dipilih untuk distandarkan antara lain, yaitu :

1. Kemudahan dan kejelasan;
2. Efisiensi dan efektivitas;
3. Keselarasan;
4. Keterukuran;
5. Dinamis;
6. Berorientasi pada pengguna (mereka yang dilayani);
7. Kepatuhan hukum; dan
8. Kepastian hukum.

Dengan menggunakan aspek-aspek tersebut di atas, setiap alternatif prosedur dapat diuji satu per satu. Hasil pengujian akan memberikan informasi mengenai keuntungan dan kerugian dari setiap alternatif yang diajukan.

c. Penulisan SOP

Kegiatan penulisan SOP adalah pembuatan unsur prosedur SOP yang terdiri dari bagian *flowchart* dan identitas dengan menggunakan lima simbol dan format diagram alir bercabang (*branching flowchart*) yang telah dibahas pada bagian sebelumnya. Dalam menentukan SOP yang akan dibuat, terlebih dahulu diidentifikasi melalui tugas dan fungsi sebagaimana yang telah dijelaskan pada bagian penilaian kebutuhan. Hal yang penting dalam proses ini adalah bahwa aktivitas yang terdapat dalam organisasi saling terkait dengan proses dan prosedur yang akan distandarkan.

d. Pengujian dan Reviu SOP

Tahapan pengujian dan reviu dilakukan melalui dua cara, yaitu:

1. Simulasi, yaitu kegiatan menjalankan prosedur sesuai dengan SOP yang telah dibuat, tetapi tidak dengan pelaksana yang sebenarnya, melainkan oleh tim penyusun SOP untuk melihat apakah prosedur yang disusun telah memenuhi prinsip penyusunan SOP; dan
2. Uji Coba, yaitu kegiatan percobaan untuk menjalankan prosedur sesuai dengan SOP yang telah dibuat dengan melibatkan pelaksana yang sebenarnya sehingga kendala-kendala yang kemungkinan ditemui pada tahapan penerapan nantinya, dapat dikenali terlebih dahulu.

e. Pengesahan SOP

Proses pengesahan merupakan tindakan pengambilan keputusan oleh pimpinan puncak. Proses pengesahan akan meliputi penelitian ulang oleh pimpinan puncak terhadap prosedur yang distandarkan. Namun demikian, pimpinan puncak, yang pada umumnya memiliki tingkat kesibukan yang padat, kadang kala tidak memiliki banyak waktu untuk meneliti secara seksama satu persatu prosedur yang telah dirumuskan oleh tim. Oleh karena itu, jika tim menyusun ringkasan eksekutif (*executive summary*), yang isinya secara garis besar telah diuraikan di atas, akan sangat membantu pimpinan puncak dalam memahami hasil rumusan sebelum melakukan pengesahan.

4. Penerapan SOP

Proses penerapan harus dapat memastikan bahwa tujuan-tujuan berikut ini dapat tercapai:

- a. Setiap pelaksana mengetahui SOP yang baru/diubah dan mengetahui alasan perubahannya;
- b. Salinan/*Copy* SOP disebarluaskan sesuai kebutuhan dan siap diakses oleh semua pengguna yang potensial;
- c. Setiap pelaksana mengetahui perannya dalam SOP dan dapat menggunakan semua pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki untuk menerapkan SOP secara aman dan efektif (termasuk pemahaman akan akibat yang akan terjadi bila gagal dalam melaksanakan SOP); dan
- d. Terdapat sebuah mekanisme untuk memonitor/memantau kinerja, mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin muncul, dan menyediakan dukungan dalam proses penerapan SOP.

V. SISTEM INFORMASI DAN DOKUMENTASI

A. Manfaat

1. sebagai acuan bagi setiap Satuan Kerja dalam penyediaan, pengumpulan, pendokumentasian dan pelayanan informasi serta penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.
2. mendorong terwujudnya implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik secara efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat terpenuhi.
3. satuan kerja mampu menyediakan, mengumpulkan, mendokumentasikan dan menyampaikan informasi tentang kegiatan dan produk unit kerjanya secara akurat dan tidak menyesatkan.
4. satuan kerja mampu menyediakan, mengumpulkan, mendokumentasikan dan menyampaikan bahan dan produk informasi secara cepat dan tepat waktu.
5. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi mampu memberikan pelayanan informasi secara cepat dan tepat waktu.

B. Ruang Lingkup

Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi ini meliputi penjelasan mengenai penyediaan, pengumpulan, pengklasifikasian, pendokumentasian, pelaporan dan pelayanan informasi publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.

C. Struktur Organisasi Pelayanan Informasi

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan informasi publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar ditetapkan struktur dan tata kerja organisasi pelayanan informasi sebagai berikut:

1. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

a. Pejabat PPID

merupakan pejabat struktural yang ditunjuk untuk melaksanakan tugas dan fungsi pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar. PPID diutamakan yang memiliki kompetensi di bidang pengelolaan dokumen, pengolahan data, pelayanan informasi, dan kehumasan.

b. PPID mempunyai tugas :

Merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar. Dalam melaksanakan tugasnya, PPID dibantu oleh PPID Pembantu dan pejabat fungsional terkait.

c. PPID menyelenggarakan Fungsi :

- Penghimpunan informasi publik dari seluruh SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar;
- Penataan dan penyimpanan informasi publik yang diperoleh dari seluruh SKPD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar;
- Pelaksanaan konsultasi informasi publik yang termasuk dalam kategori dikecualikan dari informasi yang terbuka untuk publik; dan
- Penyelesaian sengketa informasi.

d. Kedudukan dan Penunjukan PPID:

- PPID berkedudukan di Sekretariat Daerah Kabupaten Polewali Mandar;
- PPID adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Polewali Mandar dan bertanggungjawab kepada Bupati Kabupaten Polewali Mandar; dan
- Penunjukan PPID ditetapkan melalui Keputusan Bupati Polewali Mandar.

2. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Satuan Kerja Perangkat Daerah (PPID) Pembantu/ SKPD

a. Kriteria PPID Pembantu / SKPD :

- PPID Pembantu/SKPD merupakan pejabat yang melaksanakan tugas dan fungsi PPID di Satuan Kerjanya;
- PPID Pembantu/SKPD memiliki kompetensi di bidang pengelolaan informasi publik dan dokumentasi serta pelaksanaan pelayanan informasi publik;

b. PPID Pembantu / SKPD mempunyai tugas :

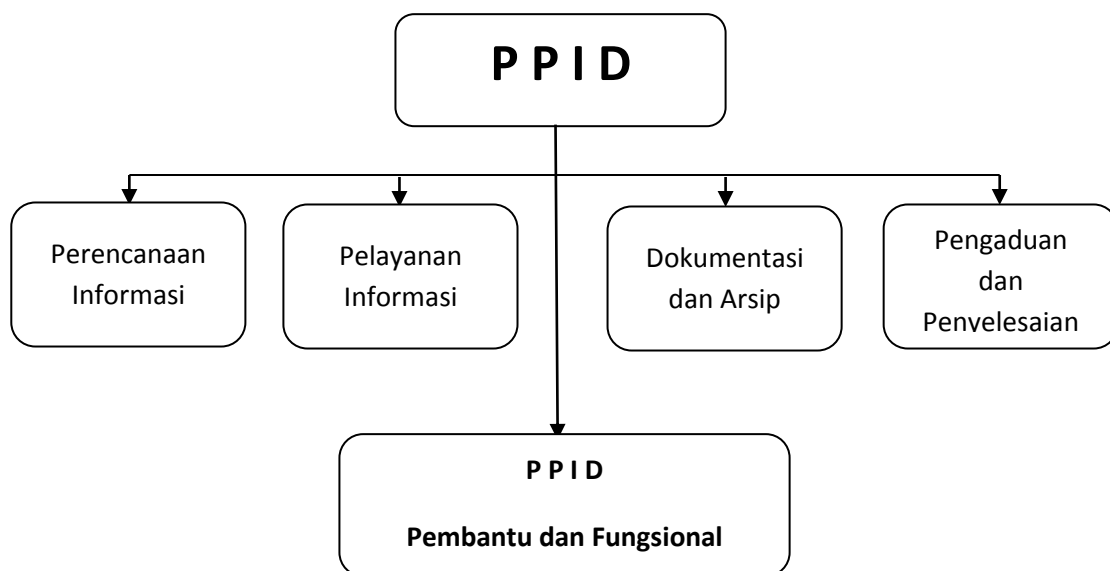
membantu PPID dalam pengelolaan informasi dan dokumen di lingkungan SKPD Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar, meliputi :

- Pengidentifikasian dan pengumpulan data dan informasi dari seluruh unit kerja pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungannya;
- Pengolahan, penataan, dan penyimpan data dan/atau informasi yang diperoleh dari seluruh unit kerja pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungannya;

- Penyeleksian dan pengujian data dan informasi yang termasuk dalam kategori dikecualian dari informasi yang dibuka untuk publik;
 - Bekerja sama dengan pejabat pada unit pemilik informasi untuk melakukan pengujian guna menentukan aksesibilitas atas suatu informasi.
- c. Kedudukan dan Penunjukan PPID Pembantu/SKPD :
- PPID Pembantu/SKPD berkedudukan di Satuan Kerja Perangkat Daerah masing-masing;
 - PPID Pembantu/SKPD adalah Sekretaris dan atau Kepala Tata Usaha pada Satuan Kerja Perangkat Daerah masing-masing;
 - Penunjukan PPID Pembantu/SKPD ditetapkan melalui Keputusan Bupati Polewali Mandar;
 - Untuk membantu kelancaran pengolahan informasi di masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah, PPID Pembantu/SKPD dapat mengangkat PPID Fungsional.

D. Tata Kerja Pelayanan Informasi dan Dokumentasi

1. Bagan Organisasi Pelayanan Informasi dan Dokumentasi



2. Tata Kerja Pelayanan Informasi dan Dokumentasi.

Tata kerja Pelayanan Informasi dan Dokumentasi meliputi empat fungsi:

a. Perencanaan Informasi.

Urusan Perencanaan Informasi dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Polewali Mandar.

b. Pelayanan Informasi.

Urusan Pelayanan Informasi dilaksanakan oleh Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Polewali Mandar.

c. Dokumentasi dan Arsip.

Urusan Dokumentasi dan Arsip dilaksanakan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Polewali Mandar.

d. Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa.

Urusan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa dilaksanakan oleh Bagian Hukum dan Perundang-Undangan Sekretariat Daerah Kabupaten Polewali Mandar.

E. Mekanisme Pengumpulan, Pengklasifikasian, Pendokumentasian dan Pelayanan Informasi

1. Pengumpulan Informasi

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam kegiatan pengumpulan informasi adalah:

- a. Pengumpulan informasi merupakan aktivitas penghimpunan kegiatan yang telah, sedang, dan yang akan dilaksanakan oleh setiap satuan kerja.
- b. Informasi yang dikumpulkan adalah informasi yang berkualitas dan relevan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing Unit Pelayanan.
- c. Informasi yang dikumpulkan dapat bersumber dari pejabat dan arsip, baik arsip statis maupun dinamis.
- d. Pejabat sebagaimana dimaksud dalam butir 3 merupakan pejabat yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di Satuan Kerjanya, sedangkan arsip statis dan dinamis merupakan arsip yang terkait dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Satuan Kerja bersangkutan.
- e. Penyediaan informasi dilaksanakan dengan memperhatikan tahapan sebagai berikut :
 - 1) Mengenali tugas pokok dan fungsi Satuan Kerjanya;
 - 2) Mendata kegiatan yang dilaksanakan oleh Satuan Kerjanya;
 - 3) Mendata informasi dan dokumen yang dihasilkan; dan
 - 4) Membuat daftar jenis-jenis informasi dan dokumen.
- f. Komponen utama yang perlu disiapkan dalam pengelolaan dan pelayanan informasi dan dokumentasi, meliputi :
 - 1) Organisasi/Kelembagaan;
 - 2) Program dan Kegiatan;
 - 3) Kebijakan dan Peraturan Daerah terkait;
 - 4) Sumber Daya Manusia (Struktural dan Fungsional);
 - 5) Anggaran dan sumbernya;
 - 6) Sarana dan Prasarana serta Sistem Informasi (IT);
 - 7) Daftar Informasi Yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Berkala;
 - 8) Daftar Informasi Yang Wajib Diumumkan Secara Serta Merta;
 - 9) Daftar Informasi Yang Wajib Tersedia Setiap Saat; dan
 - 10) Daftar Informasi Yang Dikecualikan.

2. Pengklasifikasian Informasi

Dalam proses pengklasifikasian, informasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu informasi yang bersifat publik dan informasi yang dikecualikan.

- a. Informasi yang bersifat publik Dikelompokkan berdasarkan subyek informasi sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan kegiatan setiap satuan kerja, meliputi:
- b. Informasi yang bersifat terbuka, yaitu informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, meliputi:
 - 1) Profil yang meliputi seperti sejarah singkat, struktur organisasi, tujuan, kedudukan, tugas dan fungsi, program kerja, dan sebagainya;
 - 2) Informasi mengenai kegiatan dan kinerja Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar, Laporan Akuntabilitas Kinerja, dan sebagainya;

- 3) Informasi mengenai laporan keuangan, seperti laporan realisasi anggaran, laporan pendapatan daerah, laporan pertanggung-jawaban keuangan dan sebagainya;
 - 4) Informasi lain yang diatur dalam peraturan perundangan;
 - 5) Informasi yang lebih detil atas permintaan pemohon.
- c. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, yaitu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum, meliputi:
- 1) Informasi mengenai bencana alam, seperti: daerah potensi tsunami, gunung meletus, tanah longsor, banjir, dan sebagainya;
 - 2) Informasi mengenai limbah berbahaya, seperti: laporan hasil pemeriksaan limbah bahan kimia yang berada di sungai, laut atau daerah pemukiman;
 - 3) Informasi mengenai penggusuran lahan, seperti penggusuran lahan untuk kepentingan umum; dan
 - 4) Hal lain yang mengancam hajat hidup orang banyak .
- d. Informasi publik yang wajib tersedia setiap saat, meliputi:
- 1) Daftar seluruh informasi publik yang berada di bawah penguasaan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar, tidak termasuk informasi yang dikecualikan.
 - 2) Hasil keputusan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dan latar belakang pertimbangannya;
 - 3) Seluruh kebijakan yang ada serta dokumen pendukungnya;
 - 4) Rencana kerja program/kegiatan, termasuk perkiraan pengeluaran tahunan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar;
 - 5) Perjanjian Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dengan pihak ketiga;
 - 6) Informasi dan kebijakan yang disampaikan Pejabat Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dalam pertemuan yang terbuka untuk umum;
 - 7) Prosedur kerja pegawai Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat; dan/atau
 - 8) Laporan mengenai pelayanan akses informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

e. Informasi Yang Dikecualikan

Dalam pengelompokan informasi yang dikecualikan, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Informasi yang dikecualikan adalah informasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 pasal 17 dan 18;
- 2) Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam mengelompokkan informasi yang dikecualikan:
 - Ketat, artinya untuk mengategorikan informasi yang dikecualikan harus benar-benar mengacu pada metode yang valid dan mengedepankan obyektivitas.
 - Terbatas, artinya informasi yang dikecualikan harus terbatas pada informasi tertentu untuk menghindari penafsiran yang subyektif dan kesewenangan.
 - Tidak mutlak, artinya tidak ada informasi yang secara mutlak dikecualikan ketika kepentingan publik yang lebih besar menghendakinya.

- 3) Pengecualian harus melalui metode uji konsekuensi bahaya (*consequential harm test*) yang mendasari penentuan suatu informasi harus dirahasiakan apabila informasi tersebut dibuka;
- 4) Untuk lebih menjamin suatu informasi dapat dibuka atau ditutup secara obyektif, maka metode sebagaimana tersebut pada poin c dilengkapi dengan uji kepentingan publik (*balancing public interest test*) yang mendasari penentuan informasi harus ditutup sesuai dengan kepentingan publik;
- 5) Pengklasifikasian akses informasi harus disertai pertimbangan tertulis tentang implikasi informasi dari sisi politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan;
- 6) Usulan klasifikasi akses informasi yang bersifat ketat dan terbatas sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 1) dan 2) tersebut di atas, diajukan oleh SKPD yang memiliki kemandirian dalam mengelola kegiatan, anggaran dan administrasi; dan
- 7) Penetapan sebagaimana tersebut pada huruf b angka 3) dilakukan melalui rapat pimpinan.

3. Pendokumentasian Informasi

Pendokumentasian informasi adalah kegiatan penyimpanan data dan informasi, catatan dan/atau keterangan yang dibuat dan/atau diterima oleh SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar guna membantu PPID dalam melayani permintaan informasi. Pendokumentasian informasi dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bidang kearsipan dan peraturan di bidang tata persuratan yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.

Tahapan dalam pendokumentasian informasi meliputi:

1. Deskripsi Informasi:

Setiap SKPD membuat ringkasan untuk masing-masing jenis informasi.

2. Verifikasi Informasi:

Setiap informasi diverifikasi sesuai dengan jenis kegiatannya.

3. Otentikasi Informasi:

Dilakukan untuk menjamin keaslian informasi melalui validasi informasi oleh setiap satuan Kerja.

4. Kodefikasi Informasi:

- a. Untuk mempermudah pencarian informasi yang dibutuhkan, maka dilakukan kodefikasi; dan
- b. Metode pengkodean ditentukan oleh masing-masing Satuan Kerja.

5. Penataan dan Penyimpanan Informasi.

4. Pelayanan Informasi

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID melalui desk layanan informasi publik, memberikan layanan langsung dan layanan melalui media cetak dan elektronik:

- a. Layanan informasi secara langsung, yaitu layanan informasi publik yang dikategorikan wajib tersedia setiap saat, dengan mekanisme pelayanan sebagai berikut:

- 1) memohon informasi datang ke layanan informasi dan mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan pengguna informasi;
 - 2) Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik;
 - 3) Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik;
 - 4) Petugas memenuhi permintaan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Apabila informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku; dan
 - 5) Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada Pengguna Informasi Publik.
- b. Layanan informasi melalui media baik *online* maupun cetak, yaitu informasi publik yang tersedia dan diumumkan secara berkala dilayani melalui website Kabupaten Polewali Mandar dan media cetak yang tersedia.
- c. Jangka Waktu Penyelesaian
- 1) Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
 - 2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh PPID. PPID wajib menanggapi permintaan informasi melalui pemberitahuan tertulis. Pemberitahuan ini meliputi permintaan informasi diterima, permintaan informasi ditolak, dan perpanjangan waktu pemberitahuan permohonan diterima atau ditolak.
 - 3) Jika PPID membutuhkan perpanjangan waktu, maka selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggapan pertama diberikan.
 - 4) Jika permohonan informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, apakah dalam bentuk *soft copy* atau data tertulis, serta biaya apabila dibutuhkan untuk keperluan penggandaan atau perekaman. Bila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU KIP.

F. Penyelesaian Sengketa Informasi

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Informasi:

1. PPID yang akan menolak memberikan informasi publik yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan prosedur sebagai berikut:
 - PPID mempersiapkan daftar pemohon dan/atau pengguna informasi yang akan ditolak;
 - PPID mengadakan rapat koordinasi dengan melibatkan SKPD yang terkait paling lambat 3 hari kerja setelah surat permohonan diterima PPID;
 - Hasil keputusan rapat koordinasi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat; dan
 - Hasil keputusan rapat didokumentasikan secara baik.
2. PPID yang akan memberikan tanggapan atas keberatan yang disampaikan pemohon informasi publik secara tertulis:

- PPID mempersiapkan daftar keberatan yang disampaikan pemohon dan/atau pengguna informasi;
- PPID mengadakan rapat koordinasi dengan melibatkan SKPD yang terkait paling lambat 3 hari kerja setelah surat permohonan diterima PPID;
- Hasil keputusan rapat koordinasi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat; dan
- Hasil keputusan rapat didokumentasikan secara baik.

3. Penyelesaian sengketa informasi

- PPID menyiapkan bahan-bahan terkait sengketa informasi;
- PPID menyusun kajian dan pertimbangan hukum untuk disampaikan kepada Atasan PPID;
- Pada saat sengketa informasi berlanjut ke Komisi Informasi, PTUN, dan MA, maka PPID melakukan pendampingan hukum untuk penyelesaian sengketa informasi

G. Pelaporan

Setiap tahun PPID wajib melaksanakan ketentuan Pasal 12 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yaitu melaporkan:

- Jumlah permintaan informasi yang diterima;
- Waktu yang diperlukan Pemerintah daerah dalam memenuhi setiap permintaan informasi;
- Jumlah pemberian dan penolakan permintaan informasi, dan/atau alasan penolakan permintaan informasi.

VI. PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

- Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan pelayanan informasi sekaligus sebagai media menerima pengaduan dari masyarakat yang dapat diakses melalui Kotak Pengaduan, Surat Saran, SMS, dan atau situs resmi Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar;
- Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar bertujuan :
 - memberi keleluasaan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi;
 - membangun kedekatan masyarakat dengan aparaturnya pemerintah;
 - membangun kepercayaan dan citra positif masyarakat kepada pemerintah;
 - meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat; dan
 - terakomodasinya pengaduan masyarakat dengan cepat dan tepat dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.
- Sasaran Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah seluruh pihak yang terkait dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat baik dari segi kuantitas maupun kualitas, meliputi Masyarakat Umum, Lembaga Non Pemerintah, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan pihak lain.
- Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik diatur dalam Peraturan Bupati tersendiri.

VII. Indeks Kepuasan Masyarakat

A. Manfaat

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. adanya gambaran kondisi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. adanya data dan informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. adanya bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. adanya informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah; dan
5. bagi masyarakat dapat mengetahui kinerja unit pelayanan.

B. Unsur Kepuasan Masyarakat

Unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; dan
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

C. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Persiapan

a. Penetapan Pelaksana

Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat, terdiri dari:

- 1) Pengarah
- 2) Pelaksana yang terdiri dari Ketua dan Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang.
- 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui “Perjanjian Kerjasama” dengan unit independen.

Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh:

- 1) Badan Pusat statistik (BPS).
- 2) Perguruan Tinggi (Pakar).
- 3) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).
- 4) Kombinasi dari unit tersebut 1 s.d. 3.

b. Penyiapan bahan.

- 1) Kuesioner Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana tabel berikut ini.

Unit Pelayanan Publik :

Tahun Lahir :			Jenis Kelamin			L	P
Pekerjaan		PNS	Pendidikan		SLTA		SI
		TNI/POLRI			DI/DII		SII
		LAINNYA			DIII/DIV		SIII
URUSAN PELAYANAN :							
	Pendidikan			Informasi dan Komunikasi		Pengaduan dan konsultasi	
	Kesehatan			Perizinan		Lainnya.....	
Pendapat saudara tentang :							
				Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
1. Kemudahan Pelayanan							
2. Kepastian pegawai yang melayani							
3. Kedisiplinan pegawai dalam pelayanan							
4. Tanggungjawab pegawai dalam pelayanan							
5. Kesopanan dan keramahan pegawai dalam pelayanan							
6. Kecepatan dalam pelayanan							
7. Keterbukaan informasi							
8. Penguasaan materi dalam pelayanan							
9. Keamanan di lingkungan unit pelayanan							
10. Daya tanggap dalam pelayanan							
11. Kepastian waktu dalam pelayanan				Selalu tidak tepat	Sering tidak tepat	Banyak tepat	Selalu tepat
12. Kenyamanan ruang dan fasilitas unit pelayanan							
13. Dikenakan biaya dalam pelayanan				Selalu	Sering	Kadang-kadang	Tidak pernah
14. Kesan keseluruhan terhadap aspek pelayanan unit pelayanan							

Saran :
 tanda tangan responden

 (tidak perlu nama jelas)

- 2) Bagian dari kuesioner
Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- 3) Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

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

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

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

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
Pengumpulan data dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti RSU, PTSP, dan sekolah) pada jam kerja.

d. Penyusunan Jadwal.

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

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

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

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

b. Pengisian kuesioner
Pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan atau oleh pencacah melalui wawancara oleh:

- 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

3. Pengolahan Data

a. Metode pengolahan data

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

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

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

$\frac{\text{IKM Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$

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

IKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk Menambah unsur yang dianggap relevan, dan Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

b. Perangkat Pengolahan

- 1) Pengolahan dengan komputer *Data entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
- 2) Pengolahan secara manual
 - a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14);
 - b) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - Nilai indeks pelayanan Untuk mendapatklan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

c) Pengujian Kualitas Data

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

4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

a. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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

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

a. Pemerintah daerah dapat membentuk Tim atau menunjuk Inspektorat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

b. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

c. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

6. Pemasangan (*installation*) Program

Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, perlu dibuat pengolahan data melalui komputer yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan.

7. Survei Berkesinambungan

Semua unit pelayanan baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib menyusun indeks kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan pemerintah daerah tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakatnya.

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Survei tersebut dilakukan 3 (tiga) bulan sekali.

VIII. PENILAIAN UNIT PELAYANAN

A. Maksud dan Tujuan

1. Maksud pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik ini untuk digunakan sebagai acuan bagi pemerintah daerah dalam menilai kinerja unit pelayanan publik
2. Tujuan pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik ini agar penilaian kinerja unit pelayanan publik dapat dilaksanakan secara obyektif, transparan, dan akuntabel.

B. Ruang Lingkup Penilaian

Ruang lingkup penilaian unit pelayanan publik adalah kinerja unit pelayanan publik yang meliputi: visi, misi, dan motto pelayanan; standar pelayanan dan maklumat pelayanan; sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan; Sumber Daya Manusia (SDM); sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan; Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); sistem informasi pelayanan publik; dan produktivitas dalam pencapaian target pelayanan.

C. Tim Penilai

Tim Penilai bertugas melakukan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan secara langsung di lapangan, melakukan tabulasi, evaluasi, dan melaporkan hasil penilaian.

Keanggotaan Tim Penilai ditetapkan dengan keputusan Bupati, dengan susunan organisasi terdiri dari ketua, sekretaris, dan anggota.

D. Instrumen Penilaian

Instrumen penilaian mencakup komponen dan indikator penilaian sebagai berikut:

1. Visi, misi, dan motto pelayanan
Komponen ini berkaitan dengan visi, misi, dan motto pelayanan yang memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik.
2. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan
Dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan perlu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar pelayanan.
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur baku dalam mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Sistem dan prosedur baku meliputi Standar Operasional Prosedur.
4. Sumber Daya Manusia
Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi: sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaan, dan kedisiplinan.
5. Sarana dan Prasarana Pelayanan
Komponen ini berkaitan dengan daya guna sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki.
6. Penanganan Pengaduan
Komponen ini berkaitan dengan sistem dan pola penanganan pengaduan, serta bagaimana penyelesaian terhadap pengaduan tersebut sesuai aturan yang berlaku.

7. Indeks Kepuasan Masyarakat
Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Pelayanan instansi Pemerintah dari waktu ke waktu. Komponen ini berkaitan dengan pelaksanaan survei IKM, metode yang digunakan, skor yang diperoleh, serta tindak lanjut dari hasil pelaksanaan survei IKM.
8. Sistem Informasi Pelayanan Publik
Komponen ini berkaitan dengan sistem pengelolaan informasi pelayanan, wujud/bentuk penyampaian informasi, serta tingkat keterbukaan informasi kepada pengguna layanan.
9. Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan
Komponen ini berkaitan dengan penentuan target pelayanan serta tingkat pencapaian target tersebut.

IX. PEMBINAAN

Dalam rangka mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, perlu dilakukan pembinaan. Pembinaan yang dimaksud dilakukan oleh Bupati selaku pembina melalui sekretaris daerah selaku penanggungjawab seluruh kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik setiap unit pelayanan yang ada.

Agar pembinaan itu dapat berlangsung dengan baik, maka perlu dilakukan pembinaan secara berjenjang mulai dari pimpinan unit pelayanan masing-masing hingga pembinaan secara menyeluruh oleh penanggung jawab dan pembina pelayanan publik.

Adapun bentuk pembinaan itu dapat berupa sosialisasi, rapat kerja, dan seminar.

A. Sosialisasi

Sosialisasi dilakukan setiap kali terbitnya kebijakan pemerintah daerah. Hal ini perlu dilakukan agar seluruh elemen penyelenggara pelayanan publik dapat memahami dengan baik segala ketentuan yang termuat dalam kebijakan tersebut. Dengan demikian, pada proses pelaksanaan kebijakan tersebut dapat sedini mungkin dikurangi kesalahan-kesalahan yang semestinya tidak perlu terjadi. Kegiatan sosialisasi ini dilakukan sebagaimana biasanya dalam hal penyelenggaraan pemerintahan umum.

B. Rapat Kerja/Fokus Group Discussion

Guna memperoleh gambaran telah sejauh mana perkembangan pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik, maka perlu dilakukan rapat kerja secara rutin dan berkesinambungan minimal sekali dalam satu bulan untuk internal unit pelayanan publik dan sekali dalam 3 bulan untuk keseluruhan unit pelayanan publik. Rapat dimaksud akan lebih efektif jika didesain dalam bentuk Focus Group Discussion

C. Seminar

Dalam hal yang memungkinkan terjadinya persoalan penyelenggaraan yang sulit diatasi sendiri oleh penyelenggara pelayanan, dapat dilakukan seminar baik untuk membahas permasalahan yang terjadi maupun untuk membentuk inovasi baru dalam pelayanan demi terwujudnya kualitas pelayanan yang berpihak pada pengguna layanan dan mudah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan.

D. Pemberian penghargaan dan Sanksi

Hal yang perlu dilakukan untuk mendorong dan mempertahankan kualitas pelayanan adalah pemberian penghargaan kepada penyelenggara maupun pelaksana yang dapat menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan undang-undang dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan masing-masing.

Pemberian penghargaan ini dapat dilakukan oleh masing-masing pimpinan unit pelayanan dan diberikan kepada pelaksana di lingkungan kerjanya yang telah bekerja dengan maksimal sehingga segala ketentuan dalam pelayanan itu dapat dicapai. Dan pada puncak penghargaan ini dapat diberikan oleh Pembina baik kepada unit pelayanan maupun kepada penyelenggara dan pelaksana yang berprestasi.

Disisi lain sanksi juga perlu diberikan apabila dalam penyelenggaraan pelayanan publik dijumpai kelalaian yang disengaja. Kelalaian dimaksud ditindaklanjuti dengan pemberian sanksi sesuai dengan prosedur pembinaan disiplin Pegawai Negeri Sipil yang berlaku.

BUPATI POLEWALI MANDAR,

ALI BAAL MASDAR