



NOMOR

PERATURAN BUPATI ENDE

NOMOR 4 TAHUN 2014

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

PEMERINTAH KABUPATEN ENDE

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI ENDE,

Menimbang :a. bahwa berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, perlu ditetapkan dengan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Ende ;

b. bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah merupakan Perwujudan Pelaksanaan Kewenangan Wajib baik yang berupa pelayanan administrasi, pelayanan barang maupun pelayanan jasa untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan sumber daya aparatur sebagai aset utama dalam pelaksanaan pembangunan daerah;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Ende.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II Dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);

2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
5. 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);
6. Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Propinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
7. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
8. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007, tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
9. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

10. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011, tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
14. Peraturan Daerah Nusa Tenggara Timur Nomor 4 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik di Propinsi NTT;
15. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 21 Tahun 2009 tentang Tata Cara Penilaian dan Pemberian Penghargaan Unit Pelayanan Publik Provinsi Nusa Tenggara Timur;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN ENDE.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Ende.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Ende.

7

3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah disingkat DPRD, adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Ende.
4. Bupati adalah Bupati Ende.
5. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Ende.
6. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Penyelenggara pelayanan publik adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
8. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
9. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum.
10. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

BAB II

ASAS, TUJUAN, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Pertama

Asas

Pasal 2

Asas Pelayanan Publik :

1. Transparansi :

Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas :

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional :

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pengguna pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif :

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak :

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban :

Pemberi dan Penerima Pelayanan Publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Bagian Kedua

Tujuan

Pasal 3

Tujuan Pelayanan Publik adalah:

1. memberi kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.
2. menyediakan sistem pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di daerah.
3. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara optimal.
4. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang lingkup pelayanan publik :

1. Pelayanan Administratif :

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi dokumen kependudukan dan perizinan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang.

2. Pelayanan Barang :

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.

3. Pelayanan Jasa :

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

BAB III

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Pertama

Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 5

- (1). SKPD termasuk BUMD penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanannya harus mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi dan golongan.
- (2). Untuk kelancaran Penyelenggaraan pelayanan publik SKPD termasuk BUMD wajib menyusun Standar Operasional dan Prosedur setiap jenis pelayanan dan melaksanakannya sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).
- (3) Standar Operasional Prosedur (SOP) disusun dan ditetapkan dengan Keputusan Kepala SKPD.

Bagian Kedua

Larangan Pemberi Pelayanan Publik

Pasal 6

Larangan pemberi pelayanan publik :

- a. melakukan perbuatan korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- b. melaksanakan pelayanan dengan membeda-bedakan Suku, Agama, Ras dan Golongan.
- c. melakukan pelayanan di luar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
- d. memberikan informasi yang tidak benar.
- e. menghambat akses informasi kepada penerima pelayanan publik.

Bagian Ketiga
Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Pasal 7

- (1) Pengelolaan Sumber Daya Manusia penyelenggara pelayanan publik meliputi:
 - a. pemahaman dengan baik dan benar visi dan misi pelayanan serta melaksanakannya dalam tugas sehari-hari;
 - b. komitmen dan konsistensi terhadap visi dan misi pelayanan terus ditingkatkan;
 - c. menciptakan sistem yang mendukung peningkatan komitmen dan konsistensi visi, misi, dan tujuan pelayanan.
- (2) Setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya;
- (3) Tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi Pengelolaan Sumber Daya Manusia Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas.

Bagian Keempat

Hubungan Antar Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 8

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien maka hubungan antar Penyelenggara Pelayanan Publik harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. ada komitmen dari pimpinan daerah dan pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. nilai-nilai dasar pembentuk sikap dan perilaku positif dan produktif yang diterapkan, dapat dimengerti dan dipahami dengan baik antar penyelenggara Pelayanan Publik;
3. saling percaya antara pimpinan dan staf, bersikap terbuka dan bisa menerima perubahan kebijakan serta metode baru yang lebih efisien;

4. budaya kerja harus terkait langsung dengan kepentingan pelaksanaan tugas, pekerjaan, dan masalah-masalah yang dihadapi bersama oleh institusi penyelenggara Pelayanan Publik;
5. ada tindak lanjut yang nyata atas hasil-hasil yang dicapai dan dilaksanakan secara teratur serta berkelanjutan.

BAB IV

HAK DAN KEWAJIBAN PENERIMA DAN PEMBERI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Pertama

Hak Penerima Pelayanan Publik

Pasal 9

Penerima pelayanan publik mempunyai hak :

- a. mendapatkan pelayanan prima sesuai dengan asas-asas, tujuan maupun standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapnya tentang sistem mekanisme dan prosedur pelayanan publik.
- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik.
- d. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif.
- e. memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian.
- g. mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku.
- h. mengawasi penyelenggaraan pelayanan Publik dan penyelesaian sengketa pelayanan Publik.

Bagian Kedua

Kewajiban Penerima Pelayanan Publik

Pasal 10

Penerima pelayanan publik berkewajiban :

- a. mentaati mekanisme, prosedur, dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban Pemberi Pelayanan Publik

Pasal 11

Pemberi Pelayanan Publik mempunyai hak :

- a. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh istirahat diluar jam pelayanan;
- c. memperoleh tambahan pendapatan atas pemberian pelayanan publik di luarjam pelayanan atau pemberian pelayanan hari libur;
- d. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

Kewajiban Pemberi Pelayanan Publik :

- a. mengundang penerima pelayanan dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk merumuskan standar pelayanan dan melakukan pengawasan atas kinerja pelayanan publik;
- b. menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
- c. mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai dengan mekanisme yang berlaku;
- d. menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. memberikan kompensasi kepada penerima pelayanan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditentukan.
- f. mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik;
- g. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- h. melaksanakan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab dan tidak melakukan perbuatan tercela, tanpa pamrih, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, maupun kelompok, dan tidak mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun yang bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

9

BAB V
PRINSIP POLA DAN STANDAR

Bagian Pertama
Pelayanan Publik

Pasal 13

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan; biaya pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua
Prinsip Pelayanan Publik

Pasal 14

Prinsip pelayanan publik meliputi :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dengan memperhatikan aspek efisiensi pemanfaatan waktu.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan cepat. Proses dan produk pelayanan publik harus memperhatikan aspek nilai tambah bagi pengguna pelayanan publik.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, memberikan pelayanan dengan ikhlas, serta menunjukkan sikap empati terhadap kepentingan pengguna pelayanan.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih,rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung lainnya.

Bagian Ketiga

Standar Pelayanan Publik

Pasal 15

- (1) Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.
- (2) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.
- (3) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
 - b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
 - c. Biaya Pelayanan

Biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
 - d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Bagian Keempat

Pola Pelayanan

Pasal 16

Pola pelayanan publik dilaksanakan secara :

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.

2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait.

3. Terpadu

Pola pelayanan terpadu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Bagian Kelima

Sistem Informasi

Pasal 17

Sistem informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik :

1. Setiap proses perumusan dan hasil kebijakan disampaikan informasinya secara aktif kepada masyarakat;

1

2. Kewajiban menyebarluaskan informasi sebagaimana dimaksud angka (1) dengan bahasa yang mudah dipahami, dan dengan cara yang mudah masyarakat mendapatkannya;
3. dalam hal kontrak kerja atau kesepakatan yang dibuat oleh institusi penyelenggara pelayanan publik, unsur transparansi harus dicantumkan;
4. Apabila informasi telah dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan permintaan ataupun melalui mekanisme formal, maka informasi tersebut wajib dimasukkan dalam daftar informasi yang wajib tersedia setiap dibutuhkan;
5. Setiap institusi Penyelenggara Pelayanan Publik wajib membuat dan memiliki sistem penyediaan informasi yang cepat, tepat waktu, murah, dan sederhana.

Pasal 18

Pelayanan khusus adalah penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu khususnya pelayanan di bidang transportasi dan kesehatan.

Pasal 19

Penetapan besaran biaya pelayanan publik memperhatikan hal-hal :

1. tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
2. nilai/harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa;
3. rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengujian;
4. ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam

Perilaku Pemberi Pelayanan Publik

Pasal 20

Perilaku pemberi pelayanan publik dalam penyampaian layanan berdasarkan nilai-nilai dasar budaya kerja yang meliputi :

1. Komitmen dan konsistensi

Memegang teguh dan berjanji melaksanakan tugas yang diemban, taat asas yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan;

2. Keikhlasan dan kejujuran

Tidak mengharapkan imbalan atau balas jasa, dan berani mempertanggung-jawabkan sesuatu yang diperbuat;

3. Integritas dan profesionalisme

Mampu menyelaraskan diri dengan bidang tugas dan kompetensinya terhadap pelaksanaan tugas secara baik dan benar;

4. Kreativitas dan responsivitas

Ide-ide inovatif yang dapat diaplikasikan pada bidang tugas dan peka terhadap perkembangan yang terjadi di luar lingkungan organisasi;

5. Keteguhan dan ketegasan

Kuat dalam berpegang pada aturan dengan tindakan yang jelas dan tidak ragu-ragu;

6. Ketekunan dan kesabaran

Teliti dalam melaksanakan tugas dan tidak emosional;

7. Keadilan dan keterbukaan

Memperhatikan hak dan kewajiban masyarakat dan tidak sembunyi-sembunyi dalam melaksanakan tugas dan tidak menimbulkan prasangka tidak baik.

Bagian Ketujuh

Sistem Pengawasan

Pasal 21

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari :

1. Pengawasan Melekat :

Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Pengawasan Fungsional :

Pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Pengawasan Masyarakat :

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedelapan

Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 22

- (1) Indeks kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.
- (2) Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.
- (3) Setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.
- (4) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (5) Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang telah diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB VI
PERAN SERTA MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN
PIAGAM KESEPAKATAN PELAYANAN

Pasal 23

(1) Untuk menjamin pelayanan yang diberikan berorientasi pada tingkat pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, maka penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan peran serta masyarakat dalam penyusunan piagam kesepakatan, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Penyelenggara pelayanan publik bersama-sama masyarakat membuat kesepakatan tingkat pelayanan yang dituangkan dalam suatu piagam kesepakatan yang ditandatangani bersama;
- b. Penyelenggara pelayanan publik menyediakan informasi tingkat pelayanan yang tertuang dalam piagam kesepakatan kepada masyarakat yang akan memperoleh pelayanan;
- c. Penyelenggara pelayanan publik mengatur mekanisme keberatan dan/atau menunjuk pejabat yang akan menangani keberatan jika pelayanan yang diterima masyarakat tidak sesuai dengan kesepakatan;
- d. Kesepakatan tingkat pelayanan ini harus diperbaharui minimal satu kali dalam satu tahun.

(2) Ketentuan mengenai kesepakatan tingkat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan diatur lebih lanjut.

BAB VII

PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Pertama

Pengaduan

Pasal 24

- (1) Pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Paling lama 5 (lima) hari setelah diterimanya pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pelayanan publik harus menindak lanjuti pengaduan tersebut.
- (3) Apabila penyelenggara pelayanan publik tidak *menindaklanjuti* pengaduan sebagaimana mestinya atau tidak menindak lanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka dapat akan dikenakan sanksi.

Bagian Kedua

Penyelesaian Sengketa

Pasal 25

- (1) Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya.
- (2) Untuk menampung pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), unit penyelenggaraan pelayanan publik menyediakan loket, dan kotak pengaduan.
- (3) Pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan pengaduan pelayanan publik selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari setelah diterimanya pengaduan.

(4) Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. prioritas penyelesaian pengaduan;
- b. penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
- c. prosedur penyelesaian pengaduan;
- d. rekomendasi penyelesaian pengaduan;
- e. pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
- f. pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
- g. penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada pengadu;
- h. dokumentasi penyelesaian pengaduan.

(5) Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

BAB VIII
KETENTUAN SANKSI
Pasal 26

(1) Pelanggaran yang dilakukan oleh pemberi pelayanan publik dikenakan sanksi administrasi ;

(2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:

- a. peringatan lisan ;
- b. peringatan tertulis ;
- c. penundaan kenaikan pangkat ;
- d. penurunan pangkat ;
- e. mutasi jabatan ;
- f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu ;
- g. pemberhentian tidak dengan hormat.

(3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IX

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 27

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, semua peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah ini dinyatakan tetap berlaku.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 28

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ende
pada tanggal 4 - 2 - 2014

BUPATI ENDE,
DON BOSCO M. WANGGE

Diundangkan di Ende

pada tanggal 4 - 2 - 2014

PLT. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN ENDE,

SUKADAMA DOA SEBASTIANUS

BERITA DAERAH KABUPATEN ENDE TAHUN 2014 NOMOR 4