



## **BUPATI PURWOREJO**

### **PERATURAN BUPATI PURWOREJO NOMOR 46 TAHUN 2017**

#### **TENTANG**

#### **PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI PURWOREJO,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan dasar setiap penduduk di Kabupaten Purworejo, Pemerintah Kabupaten Purworejo mempunyai kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sesuai dengan kewenangannya;
  - b. bahwa dalam rangka mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan hak masyarakat serta memberikan acuan mengenai standar dan kriteria pelayanan publik bagi setiap penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat, perlu mengatur penyelenggaraan pelayanan publik yang ditetapkan dengan peraturan Bupati;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu  
Pengertian

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Purworejo.
2. Bupati adalah Bupati Purworejo.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Purworejo.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo.

5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah Perangkat Daerah/Unit Kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik.
7. Pelaksana Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Pelaksana, adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
8. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan Penyelenggara sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi Penyelenggara yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
9. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik.
10. Standar Operasional Prosedur, yang selanjutnya disingkat SOP, adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, di mana dan oleh siapa dilakukan.
11. Standar Pelayanan 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.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
13. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara
14. Survei Kepuasan Masyarakat, yang selanjutnya disingkat SKM, adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
15. Sistem Informasi Pelayanan Publik, yang selanjutnya disingkat SIPP, adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan bisa disajikan secara manual ataupun elektronik.

16. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

## Bagian Kedua Maksud, Tujuan, Asas dan Prinsip

### Pasal 2

Maksud diterbitkannya Peraturan Bupati ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pemenuhan hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

### Pasal 3

Tujuan diterbitkannya Peraturan Bupati ini adalah

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- c. terwujudnya penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima dan memenuhi harapan serta kebutuhan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

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

## Pasal 5

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan prinsip:

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggung jawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

## Bagian Ketiga Ruang Lingkup

### Pasal 6

Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

### Pasal 7

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik sesuai kewenangan Pemerintah Daerah.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Pemerintah Daerah yang dipisahkan; dan
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Pemerintah Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Pemerintah Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 8

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
  - a. penyediaan jasa publik oleh Penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
  - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Pemerintah Daerah yang dipisahkan; dan
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Pemerintah Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Pemerintah Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan Pelayanan Publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.

## Pasal 9

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, berupa tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat.

## BAB II

### TATA KELOLA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu SOP

## Pasal 10

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan SOP dengan mengidentifikasi, mendokumentasikan, mengembangkan tugas dan fungsi Perangkat Daerah.
- (2) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menjadi panduan baku bagi Penyelenggara dan Pelaksana.

- (3) Format SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua  
Standar Pelayanan

Pasal 11

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan penerapan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.
- (4) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat komponen:
- a. dasar hukum;
  - b. persyaratan;
  - c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - d. jangka waktu penyelesaian;
  - e. biaya/tarif;
  - f. produk pelayanan;
  - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
  - h. kompetensi Pelaksana;
  - i. pengawasan internal;
  - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
  - k. jumlah Pelaksana;
  - l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
  - n. evaluasi kinerja Pelaksana.
- (5) Format Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## Pasal 12

- (1) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2), terdiri dari wakil:
  - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai Penerima Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
  - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (2) Penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beserta jumlahnya, ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan

## Bagian Ketiga Maklumat Pelayanan

### Pasal 13

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (3) Format Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## Bagian Keempat Pengaduan Pelayanan

### Pasal 14

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
- (3) Setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung, dan/atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh Penerima Pelayanan Publik.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan formulir pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya:



- a. identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian keluhan atas pelayanan; dan
  - c. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (5) Formulir Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 15

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyediakan kotak pengaduan untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.
- (2) Penyelenggara dapat menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik antara lain surat elektronik, pesan layanan singkat, dan telepon.
- (3) Penyelenggara wajib mengembangkan sistem pengaduan dengan berintegrasi dengan sistem pengaduan tingkat Provinsi Jawa Tengah dan tingkat Nasional.

#### Bagian Kelima SKM

#### Pasal 16

- (1) Setiap Penyelenggara wajib melaksanakan SKM secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Dalam hal diperlukan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilengkapi dengan survei yang dilakukan sesaat setelah Penerima Pelayanan Publik mendapat pelayanan.
- (3) Penyelenggara mempublikasikan hasil SKM terhadap penyelenggaraan setiap jenis Pelayanan Publik dan metodologi survei yang digunakan.
- (4) Formulir kuesioner dalam SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Bagian Keenam Inovasi Pelayanan Publik

#### Pasal 17

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyajikan paling sedikit 1 (satu) inovasi Pelayanan Publik di lingkup tugasnya secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

- (2) Inovasi Pelayanan Publik disajikan dalam bentuk proposal dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (3) Proposal Inovasi Pelayanan Publik disampaikan kepada Bupati untuk diajukan dalam Kompetisi Pelayanan Publik Tingkat Nasional.

## Bagian Ketujuh SIPP

### Pasal 18

- (1) Setiap Penyelenggara wajib mengelola SIPP sebagai sumber data utama penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dijadikan sebagai panduan bagi Pelaksana dan sumber informasi pelayanan bagi masyarakat.
- (2) SIPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. profil Penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. SOP;
  - d. Standar Pelayanan;
  - e. Maklumat Pelayanan;
  - f. pengelolaan pengaduan;
  - g. SKM;
  - h. Inovasi Pelayanan Publik.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menyajikan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melalui sistem informasi elektronik atau non elektronik kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

## Bagian Kedelapan Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

### Pasal 19

- (1) Pemerintah Daerah menyediakan sarana dan prasarana dalam menunjang penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Penyediaan, pengelolaan dan perbaikan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai kemampuan keuangan Daerah.

Bagian Kesembilan  
Kerja Sama Pelayanan Publik

Pasal 20

- (1) Penyelenggara dapat mengadakan kerja sama dengan penyelenggara Pelayanan Publik lain ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektivitas Pelayanan Publik.
- (2) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diumumkan oleh Penyelenggara kepada masyarakat melalui media cetak dan/atau elektronik.

Bagian Kesepuluh  
Pelayanan Khusus

Pasal 21

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyediakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, anak-anak, lanjut usia dan wanita hamil.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna Pelayanan Publik yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

BAB III

KODE ETIK, HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu  
Kode Etik, Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 22

Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan Pelayanan Publik, sebagai berikut:

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;

- e. bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun atas pelayanan yang telah diberikan; dan
- g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

### Pasal 23

- (1) Penyelenggara berhak:
  - a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
  - b. melakukan kerja sama;
  - c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan kemampuan keuangan Pemerintah Daerah;
  - d. melakukan pembelaan terhadap Pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - f. mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam melakukan Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggara berkewajiban:
  - a. menyusun Standar Pelayanan;
  - b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
  - c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
  - d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
  - e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
  - i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
  - j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi Penyelenggara;
  - k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
  - l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua  
Kewajiban, Hak dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 24

- (1) Pelaksana berkewajiban:
  - a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
  - b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
  - c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
  - d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala;
- (2) Pelaksana berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam melakukan Pelayanan Publik.
- (3) Pelaksana dilarang:
  - a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah;
  - b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
  - c. menambah pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
  - d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
  - e. melanggar asas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga  
Sanksi Administratif

Pasal 25

- (1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1), Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 13 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16 ayat (1), Pasal 17 ayat (1), dan Pasal 18 ayat (1) dikenai sanksi administratif.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) dan Pasal 24 ayat (1) dan ayat (3) dikenai sanksi administratif.

- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dapat 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 dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
  - h. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (4) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### BAB IV

#### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

##### Bagian Kesatu Pembinaan

##### Pasal 26

- (1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan umum terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Pembinaan dan pengawasan teknis Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah dilakukan oleh Pimpinan Penyelenggara.
- (4) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat berupa fasilitasi, pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan atau bantuan teknis lainnya yang mencakup:
  - a. perhitungan sumber daya dan dana yang dibutuhkan untuk mencapai Standar Pelayanan, termasuk kesenjangan pembiayaannya;
  - b. penyusunan rencana pencapaian Standar Pelayanan dan penetapan target tahunan pencapaian Standar Pelayanan;
  - c. penilaian prestasi kerja pencapaian Standar Pelayanan; dan
  - d. pelaporan prestasi kerja pencapaian Standar Pelayanan kepada Bupati.

## Bagian Kedua Pengawasan

### Pasal 27

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh:
  - a. pengawas internal; dan
  - b. pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - b. pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - c. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

## BAB V

### EVALUASI DAN PELAPORAN

#### Pasal 28

- (1) Setiap Pimpinan Penyelenggara wajib menyelenggarakan evaluasi kinerja pelayanan.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lama setiap 3 (tiga) bulan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

#### Pasal 29

Dalam rangka menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat, Bupati melakukan evaluasi dan monitoring terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

## BAB VI

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 30

- (1) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata kelola penyelenggaraan Pelayanan Publik diatur dengan Peraturan Bupati tersendiri.
- (2) Penyusunan rancangan Peraturan Bupati sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan sebagai berikut:
  - a. rancangan Peraturan Bupati yang mengatur SOP, Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan dilakukan dan dikoordinasikan oleh Bagian di lingkungan Sekretariat Daerah yang menangani tugas dan fungsi di bidang ketatalaksanaan;
  - b. rancangan Peraturan Bupati yang mengatur Pengaduan Pelayanan dan SIPP dilakukan dan dikoordinasikan oleh Perangkat Daerah yang menangani tugas dan fungsi di bidang diseminasi informasi dan pengelola pengaduan pelayanan;
  - c. rancangan Peraturan Bupati yang mengatur SKM dan Inovasi Pelayanan Publik dilakukan dan dikoordinasikan oleh Perangkat Daerah yang menangani tugas dan fungsi di bidang pelayanan publik

#### Pasal 31

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Purworejo  
pada tanggal 7 Juli 2017

BUPATI PURWOREJO,

Ttd dan cap

AGUS BASTIAN

Diundangkan di Purworejo  
pada tanggal 7 Juli 2017

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PURWOREJO,

Ttd dan cap  
SAID ROMADHON

BERITA DAERAH KABUPATEN PURWOREJO  
TAHUN 2017 NOMOR 46 SERI E NOMOR 38



LAMPIRAN I  
 PERATURAN BUPATI PURWOREJO  
 NOMOR 46 TAHUN 2017  
 TENTANG  
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
 KABUPATEN PURWOREJO

FORMAT SOP

A. HALAMAN JUDUL

PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO  ... (NAMA PERANGKAT DAERAH)...  STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR .....  .....Alamat kantor SKPD.....
---

→ Identitas Instansi

→ Judul SOP

B. HALAMAN IDENTITAS SOP

1. Format

Logo Pemda  (NAMA PERANGKAT DAERAH)	Nomor SOP	.....
	Tanggal Pembuatan	.....
	Tanggal Revisi	.....
	Tanggal Efektif	.....
	Disahkan Oleh	.....
	Judul SOP	.....
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
Keterkaitan	Peralatan & Perlengkapan	
Peringatan	Pencatatan & Pendataan	

2. Cara Pengisian:

1.	Logo dan Nama Perangkat Daerah	Diisi dengan Logo dan Nama Instansi/Satuan Kerja/Unit Kerja, nomenklatur satuan/unit organisasi pembuat
2.	Nomor SOP	Diisi dengan nomor prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan tata naskah dinas yang berlaku
3.	Tanggal Pembuatan	Diisi dengan tanggal pertama kali SOP dibuat berupa tanggal selesainya SOP dibuat bukan tanggal dimulainya pembuatannya
4.	Tanggal Revisi	Diisi dengan tanggal SOP direvisi atau tanggal rencana ditinjau ulangnya SOP yang bersangkutan
5.	Tanggal Efektif	Diisi dengan tanggal mulai diberlakukan SOP atau sama dengan tanggal ditandatanganinya Dokumen SOP
6.	Disahkan Oleh	Diisi dengan jabatan yang berkompeten yang mengesahkan (berisi nomenklatur jabatan, tanda tangan, nama pejabat yang disertai dengan NIP serta stempel/cap instansi)
7.	Judul SOP	Diisi dengan judul prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan kegiatan yang sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki
8.	Dasar hukum	Diisi dengan berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang di-SOP-kan beserta aturan pelaksanaannya
9.	Kualifikasi pelaksana	Diisi dengan penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan. SOP Administrasi 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
10.	Keterkaitan	Diisi dengan 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).

11.	Peralatan/perengkapan	Diisi dengan penjelasan mengenai daftar peralatan utama (pokok) dan perlengkapan yang dibutuhkan yang terkait secara langsung dengan prosedur yang di-SOP-kan.
12.	Peringatan	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 ( <i>if-then</i> ) atau batas waktu ( <i>dead line</i> ) kegiatan harus sudah dilaksanakan
13.	Pencatatan dan pendataan	Diisi dengan 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.

### C. HALAMAN FLOWCHART SOP

#### 1. Format

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelaksana 1	Pelaksana 2	dst	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9

tempat, tanggal bulan tahun  
Kepala .....,

nama  
pangkat  
nip






#### 2. Cara Pengisian:

1.	Kegiatan	Diisi dengan proses sejak dari kegiatan mulai dilakukan sampai dengan kegiatan selesai dan keluaran dihasilkan untuk setiap SOP sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kegiatan masing-masing unit organisasi yang bersangkutan.
----	----------	--


2.	Pelaksana	Diisi dengan pelaksana kegiatan yang bersangkutan, mulai dari jabatan tertinggi sampai dengan jabatan terendah (fungsional umum/staf).
3.	Mutu Baku	Diisi dengan persyaratan dan kelengkapan yang diperlukan, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan kegiatan dan <i>output</i> pada setiap aktivitas yang dilakukan
4.	Keterangan	Diisi dengan keterangan tambahan (penjelasan)
5.	Pengesahan	Diisi dengan tempat, tanggal bulan tahun dan jabatan yang berkompeten yang mengesahkan (berisi nomenklatur jabatan, tanda tangan, nama pejabat yang disertai dengan NIP serta stempel/cap instansi)

#### D. SIMBOL-SIMBOL *FLOWCART*

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










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

## E. CONTOH SOP

  <b>SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN PURWOREJO</b>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Penganggung jawab SOP	
	Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PURWOREJO,  ..... Pembina Utama ..... NIP. ....
Bagian Organisasi dan Aparatur Sekretariat Daerah Kabupaten Purworejo	Nama SOP	Penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Kabupaten Purworejo

<p><b>Dasar Hukum</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PP No. 8/ 2006: Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah;</li> <li>▪ PERPRES No. 29/2014 : Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah;</li> <li>▪ PermenPAN-RB No. 53/2014: Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, Dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.</li> </ul>
<p><b>Keterkaitan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SOP Alur Surat Masuk dan Surat Keluar</li> <li>▪ SOP Penyimpanan Data dan Dokumen</li> <li>▪ SOP Penyusunan PK</li> <li>▪ SOP Penyusunan RKT</li> </ul>
<p><b>Peringatan</b></p> <p>SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam proses Penyusunan Laporan Akuntabilitas Pemerintah Kabupaten Purworejo dan jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidaksesuaian, ketidakjelasan, ketidaktepatan, dan kelambatan dalam Penyusunan LKjIP Kabupaten Purworejo.</p>

<p><b>Kualifikasi Pelaksana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pendidikan Minimal D3; Jurusan: Manajemen, Akuntansi, Sosial politik, pemerintahan</li> <li>▪ Memahami konsep dasar sistem operasi computer</li> <li>▪ Memahami proses penyusunan LKjIP</li> </ul>
<p><b>Peralatan dan Perlengkapan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Renstra SKPD</li> <li>▪ Format penyusunan LKjIP</li> <li>▪ Dokumen Penetapan Kinerja</li> <li>▪ Format Pengukuran Kinerja</li> <li>▪ Data dan Informasi Capaian Kinerja SKPD</li> <li>▪ Laporan Realisasi Keuangan</li> <li>▪ Perangkat Komputer</li> </ul>
<p><b>Pencatatan dan Pendataan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dokumentasi data akuntabilitas SKPD maupun Sekretariat Daerah.</li> <li>▪ dokumentasi pertanggungjawaban penyusunan LKjIP.</li> </ul>

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		BUPATI	KABAG	SUBAG	PENGOLAH DATA	AGENDARIS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Mengagenda surat masuk berikut Laporan LKjIP dari SKPD						Buku Agenda	5 menit	Surat Teragenda, Disposisi siap	SOP Surat Masuk
2	Disposisi dan perintah untuk menyusun LKjIP Kabupaten						Surat Masuk	10 menit	Disposisi Surat	
3	Membentuk Tim Penyusun LKjIP Tingkat Kabupaten						Disposisi Surat	6 hari	SK Tim LKjIP	
4	Menghimpun format data dan informasi kinerja dari masing-masing bidang dan sekretariat						Laporan LKjIP dari SKPD	60 hari	Inventarisasi Data dari SKPD	Beriringan dengan no. 5
5	Penyusunan Draft LKjIP Kabupaten Purworejo						Inventarisasi Data dari SKPD	60 hari	Draft LKjIP Kabupaten	Beriringan dengan no. 4
6	Rapat Koordinasi Evaluasi Draft LKjIP dengan Bappeda, DPPKAD dan Inspektorat						Draft LKjIP Kabupaten	10 hari	Evaluasi Bappeda DPPKAD, serta Reviu Inspektorat	
7	Penyusunan dan Revisi LKjIP Kabupaten Purworejo						Revisi LKjIP Kabupaten	6 hari	Revisi LKjIP Kabupaten	
8	Pengusulan Persetujuan Bupati dengan melampirkan Draft Surat Pengantar LKjIP		TIDAK				Draft LKjIP Kabupaten, Surat Pengantar	3 hari	Tanda Tangan Bupati pada Draft LKjIP Kabupaten, Surat Pengantar	SOP Surat Keluar
9	Pengiriman Dokumen LKjIP kepada instansi yang lebih tinggi (Presiden, Gubernur, Kemenpan, Kemendagri, Bappenas, dan BPKP Jogja)	YA					Dokumen LKjIP Kabupaten, Surat Pengantar dari Bupati	2 hari	Tanda Terima Pengiriman LKjIP Kabupaten	
								87 hari		

BUPATI PURWOREJO,

Ttd dan cap

AGUS BASTIAN

LAMPIRAN II  
PERATURAN BUPATI PURWOREJO  
NOMOR 46 TAHUN 2017  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KABUPATEN PURWOREJO

FORMAT STANDAR PELAYANAN

*KOP PERANGKAT DAERAH*

---

STANDAR PELAYANAN .....  
DI KABUPATEN PURWOREJO

- A. Dasar Hukum;
- B. Persyaratan Pelayanan;
- C. Prosedur Pelayanan;
- D. Jangka Waktu;
- E. Biaya/Tarif;
- F. Produk Pelayanan;
- G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
- H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas;
- I. Kompetensi Pelaksana;
- J. Pengawasan Internal;
- K. Jumlah Pelaksana;
- L. Jaminan Pelayanan;
- M. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan; dan
- N. Evaluasi kinerja pelaksana.

Purworejo, .....

KEPALA .....  
KABUPATEN PURWOREJO,

.....  
Pangkat  
NIP .....

---

BUPATI PURWOREJO,

Ttd dan cap

AGUS BASTIAN

SALINAN



LAMPIRAN III  
PERATURAN BUPATI PURWOREJO  
NOMOR 46 TAHUN 2017  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KABUPATEN PURWOREJO

FORMAT MAKLUMAT  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

KOP PERANGKAT DAERAH

---

Maklumat Pelayanan

*“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila dalam penyelenggaraan pelayanan kami, tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, kami bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundangan-undangan yang berlaku”*

Purworejo,.....

KEPALA .....  
KABUPATEN PURWOREJO

.....  
Pangkat  
NIP .....

---

BUPATI PURWOREJO,

Ttd dan cap

AGUS BASTIAN

LAMPIRAN IV  
PERATURAN BUPATI PURWOREJO  
NOMOR 46 TAHUN 2017  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KABUPATEN PURWOREJO

FORMAT ISIAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO  
.....(NAMA PERANGKAT DAERAH).....  
Jalan ..... Purworejo Kode Pos .....  
Telepon (0275) ....., Faks (0275) .....  
E-mail: .....@purworejokab.go.id Website:www.....go.id

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT  
NOMOR: ...../...../.....

Nama :  
Alamat :  
Nomor Telepon :  
Pekerjaan :  
Hal Yang Diadukan :

Purworejo, .....20....

Pengadu,

(.....)

BUPATI PURWOREJO,

Ttd dan cap

AGUS BASTIAN

SALINAN

LAMPIRAN V  
PERATURAN BUPATI PURWOREJO  
NOMOR 46 TAHUN 2017  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KABUPATEN PURWOREJO

FORMULIR KUESIONER SKM

**Nama Perangkat Daerah** : .....

**Unit Layanan yang disurvei** : .....

**Nama Petugas Survei** : .....

**I. DATA RESPONDEN**

Nomor Responden : ..... (*diisi oleh petugas*)

Nama (*boleh dikosongkan*) : .....

Umur : ..... tahun

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Pendidikan Terakhir :  SLTA ke bawah  D 3  
 S 1  S 2 ke atas

Pekerjaan : .....

**II. PERTANYAAN KUESIONER**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang **persyaratan** yang harus dipenuhi untuk mengurus pelayanan di unit ini?
- a. Tidak jelas  
b. Kurang Jelas  
c. Jelas  
d. Sangat jelas

catatan:

.....  
.....  
.....

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang **prosedur** pelayanan di unit ini?
- a. Tidak jelas  
b. Kurang Jelas  
c. Jelas  
d. Sangat jelas

catatan:

.....  
.....  
.....

- .....
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang **waktu pelayanan** yang dibutuhkan untuk mengurus pelayanan di unit ini?
- a. Lama sekali
  - b. Lama
  - c. Cepat
  - d. Sangat cepat
- catatan:

.....

.....

.....

- .....
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang **biaya/tarif** untuk mengurus pelayanan di unit ini?
- a. Tidak jelas
  - b. Kurang Jelas
  - c. Jelas
  - d. Sangat jelas
- catatan:

.....

.....

.....

- .....
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **hasil layanan** di unit ini?
- a. Tidak bermutu
  - b. Kurang bermutu
  - c. Bermutu
  - d. Sangat bermutu
- catatan:

.....

.....

.....

- .....
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kompetensi pelaksana** pelayanan di unit ini?
- a. Tidak profesional
  - b. Kurang profesional
  - c. Profesional
  - d. Sangat profesional
- catatan:

.....

.....

.....

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang **perilaku pelaksana** dalam memberikan pelayanan di unit ini?
- a. Tidak ramah
  - b. Kurang ramah
  - c. Ramah
  - d. Sangat ramah
- catatan:

.....

.....

.....

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang **maklumat pelayanan** di sini?
- a. Tidak jelas
  - b. Kurang Jelas
  - c. Jelas
  - d. Sangat jelas
- catatan:

.....

.....

.....

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang **penanganan pengaduan, saran dan masukan** bagi pelayanan di unit ini?
- a. Tidak tersedia
  - b. Tersedia tapi sulit dijangkau
  - c. Tersedia dan mudah dijangkau
  - d. Tersedia dan ada himbauan dari petugas pelayanan
- catatan:

.....

.....

.....

---

BUPATI PURWOREJO,

Ttd dan cap

AGUS BASTIAN

LAMPIRAN VI  
PERATURAN BUPATI PURWOREJO  
NOMOR 46 TAHUN 2017  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KABUPATEN PURWOREJO

FORMAT PROPOSAL INOVASI PELAYANAN PUBLIK

PROPOSAL PENGUSULAN PRAKTEK INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Nama Inovasi	:	
Tanggal/Tahun Mulai inisiatif	:	
Nama Unit Kerja	:	
Satuan Kerja	:	
Kategori Pelayanan	:	
Alamat	:	
Nama Pimpinan Unit Kerja	:	
Nama Kontak (personil yang bisa dihubungi)	:	
Telepon/Mobile Phone	:	
No. Faksimile	:	
e-mail	:	
Kriteria Umum	:	
Kriteria Bidang	:	

A. Analisis Masalah

Apa masalah yang dihadapi sebelum dilaksanakan inisiatif ini. Uraikan situasi yang ada sebelum inisiatif ini dimulai, paling banyak 500 kata. Apa saja masalah utama yang perlu diselesaikan? Kelompok sosial mana saja, misalnya kelompok miskin, buta huruf, penyandang cacat, manula, imigran, perempuan, pemuda, minoritas etnis, yang terpengaruh; dan dalam hal apa?

B. Pendekatan Strategis

1. Siapa saja yang telah mengusulkan pemecahannya dan bagaimana inisiatif ini telah memecahkan masalah tersebut? Paling banyak 600 kata, ringkaskan inisiatif ini tentang apa dan bagaimana inisiatif ini telah memecahkan masalah yang dihadapi; dan uraikan strategi yang telah dilakukan, termasuk tujuan utama dan kelompok sasarannya.

2. Dalam hal apa inisiatif ini kreatif dan inovatif? Paling banyak 200 kata, ilustrasikan apa yang menjadikan inisiatif ini unik. Bagaimana inisiatif ini telah menyelesaikan masalah dengan cara-cara yang baru dan berbeda; dan sebutkan pendekatan-pendekatan kreatif dan inovatif yang membuat inisiatif ini berhasil.

C. Pelaksanaan dan Penerapan

1. Bagaimana strategi ini dilaksanakan? Paling banyak 600 kata, uraikan unsur-unsur rencana aksi yang telah dikembangkan untuk melaksanakan strategi ini, termasuk perkembangan dan langkah-langkah kunci, kegiatan-kegiatan utama serta kronologinya dan unggah rencana pelaksanaan anda (ukuran file maksimum 2MB atau kurang dari 5 halaman).

2. Siapa saja pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan? Paling banyak 300 kata, sebutkan siapa saja yang telah berkontribusi untuk desain dan/atau pelaksanaan inisiatif ini, termasuk pegawai negeri yang relevan, instansi pemerintah, organisasi, warga masyarakat, LSM, sektor swasta dan lain-lain.

3. Sumber daya apa saja yang diguna-kan untuk inisiatif ini dan bagaima-na sumber daya itu dimobilisasi? Paling banyak 500 kata, sebutkan biaya untuk sumber daya keuangan, teknis dan manusia yang berkaitan dengan inisiatif ini; dan Bagaimana proyek ini dibiayai dan siapa yang mendukung pembiayaan tersebut?

4. Apa saja keluaran (*output*) yang paling berhasil? Paling banyak 400 kata, sebutkan paling banyak lima keluaran konkrit yang mendukung keberhasilan inisiatif ini?



5. Sistem apa yang diterapkan untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi kegiatan? Paling banyak 400 kata, uraikan bagaimana anda memantau dan mengevaluasi pelaksanaan strategi ini?

6. Apa saja kendala utama yang dihadapi dan bagaimana kendala tersebut dapat diatasi? Paling banyak 300 kata, uraikan masalah utama yang dihadapi selama pelaksanaan serta cara penanggulangan dan penyelesaiannya.

D. Dampak dan Berkelanjutan

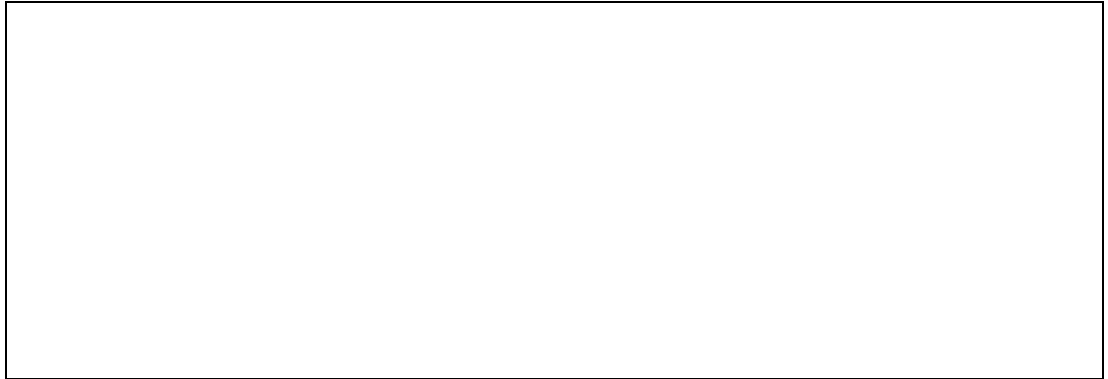
1. Apa saja manfaat utama yang dihasilkan inisiatif ini? Paling banyak 700 kata, uraikan dampak dari inisiatif ini. Berikan beberapa contoh konkrit bagaimana inisiatif ini berhasil membuat perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Uraikan bagaimana perbaikan pelayanan publik tersebut telah memberikan dampak positif kepada masyarakat; dan Jelaskan bagaimana dampak tersebut diukur.

2. Apakah inisiatif ini berkelanjutan dan direplikasi? Paling banyak 500 kata, uraikan bagaimana inisiatif ini sedang dilanjutkan (misalnya, dalam hal berkelanjutan secara keuangan, sosial dan ekonomi, budaya, lingkungan, kelembagaan dan peraturan). dan Jelaskan apakah inisiatif ini sedang direplikasi atau didiseminasi untuk seluruh pelayanan publik di tingkat nasional dan/atau internasional dan/atau bagaimana inisiatif ini dapat direplikasi.

3. Apa saja pembelajaran yang dapat dipetik? Paling banyak 500 kata, uraikan pengalaman umum yang anda peroleh dalam melaksanakan inisiatif ini, pembelajarannya serta rekomendasi anda untuk masa depan

E. Dokumentasi Data Dukung Inovasi

1. Sebelum adanya Inovasi



2. Sesudah adanya Inovasi



---

BUPATI PURWOREJO,

Ttd dan cap

AGUS BASTIAN