



Bupati Sumedang

PERATURAN BUPATI SUMEDANG

NOMOR 23 TAHUN 2013

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGELOLAAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SUMEDANG,

- Menimbang : a. bahwa menindaklanjuti ketentuan Pasal 24 Peraturan Bupati Sumedang Nomor 46 Tahun 2010 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang, dibentuk central pengaduan/call centre untuk menampung informasi, keluhan, dan pengaduan dari masyarakat;
- b. bahwa untuk memberikan petunjuk yang jelas mengenai langkah-langkah kerja yang harus ditempuh dalam menerima dan menyelesaikan pengaduan pelayanan publik, maka perlu adanya standar operasional prosedur (SOP) pengelolaan dan penyelesaian pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan 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);
3. 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 beberapa kali diubah 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);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/21/M.PAN/1/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
11. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 7 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Kabupaten Sumedang (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2008 Nomor 7);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2009 Nomor 1) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 2 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2010 Nomor 3);
18. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2012 Nomor 6);
19. Peraturan Bupati Sumedang Nomor 46 Tahun 2010 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang (Berita Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2010 Nomor 46);
20. Peraturan Bupati Sumedang Nomor 70 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional (SOP) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang (Berita Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2010 Nomor 70);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Sumedang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sumedang.
3. Bupati adalah Bupati Sumedang.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah organisasi/lembaga pada Pemerintah Kabupaten Sumedang yang bertanggungjawab kepada Bupati dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah dan Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan, Kelurahan dan Satuan Polisi Pamong Praja.
5. Kepala SKPD adalah Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang.
6. Prosedur adalah langkah-langkah maupun tahapan mekanisme yang harus diikuti oleh seluruh unit organisasi untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
7. Kegiatan adalah penjabaran dari fungsi dan rincian tugas untuk mencapai hasil kerja tertentu, sesuai dengan langkah-langkah kerja yang telah ditentukan dalam Standar Operasional Prosedur.
8. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
9. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Sumedang.
10. Peningkatan Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
11. Penyelenggara Pelayanan adalah penyelenggara pelayanan publik yang dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang.
12. Penerima Layanan adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta, dan instansi pemerintah.
13. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang menerima kedudukan sebagai manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Bagian Kesatu

Maksud

Pasal 2

Maksud penyusunan SOP pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik yaitu sebagai pedoman bagi setiap SKPD dalam mengelola dan menyelesaikan pengaduan pelayanan publik di lingkungan masing-masing SKPD.

Bagian Kedua

Tujuan

Pasal 3

Tujuan penyusunan SOP pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik yaitu:

- a. memberikan kejelasan bagi setiap SKPD dalam pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik;
- b. memudahkan penyusunan langkah kerja, tahapan kerja, mekanisme serta alur kegiatan pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik di setiap SKPD dalam rangka mendukung tertib administrasi pemerintahan;
- c. sebagai alat untuk meningkatkan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan pengaduan dan penyelesaian pengaduan kepada masyarakat;
- d. sebagai alat kendali dan evaluasi pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik SKPD untuk mendorong terwujudnya tata pemerintahan yang baik;
- e. sebagai acuan dalam pengukuran kinerja SKPD yang bersangkutan.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup SOP pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik meliputi seluruh proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat sampai dengan penyelesaian pengaduan pelayanan publik, baik pengaduan secara langsung atau melalui surat (kotak pengaduan), sms, email dan telepon.

BAB IV
PENGELOLAAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 5

- (1) Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menugaskan pejabat yang berkompeten dan menyediakan sarana pengaduan untuk menangani pengelolaan pengaduan.
- (2) Pejabat pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) berkedudukan di:
 - a. Sekretariat pada Dinas, Badan, Inspektorat, Kecamatan, dan Kelurahan;
 - b. Sub Bagian Tata Usaha pada UPTD, UPTB, Kantor, dan Satuan Polisi Pamong Praja;
 - c. untuk unit organisasi lainnya ditetapkan oleh masing-masing kepala unit organisasi yang bersangkutan.
- (3) Pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. central pengaduan; dan
 - b. penyelesaian pengaduan.

Pasal 6

Central pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf a terdiri dari:

- a. media informasi dan pelayanan pengaduan; dan
- b. petugas pengaduan.

Pasal 7

- (1) Central pengaduan/layanan pengaduan masyarakat terdiri dari:
 - a. central pengaduan tingkat kabupaten yang berkedudukan di ibu kota Kabupaten Sumedang dilaksanakan oleh Sub Bagian Sandi dan Telekomunikasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang untuk layanan 1 x 24 jam melalui telepon, sms, dan e-mail yang khusus untuk disampaikan kepada Bupati dan SKPD/unit organisasi yang terkait;
 - b. central pengaduan tingkat SKPD yang berkedudukan di setiap SKPD untuk layanan 1 x 24 jam untuk menerima informasi dari central pengaduan tingkat kabupaten.

- (2) Central pengaduan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Sumedang merupakan wadah koordinasi untuk melaksanakan kegiatan pelayanan pengaduan mulai dari tahap penerimaan, pengkoordinasian, dan pendistribusian penyelesaian pengaduan pada setiap SKPD.

Pasal 8

Setiap unit organisasi menyediakan loket pengaduan, kotak pengaduan, nomor telepon, dan e-mail khusus untuk layanan pengaduan langsung.

Pasal 9

Setiap unit organisasi menunjuk petugas penerima pengaduan melalui keputusan kepala unit organisasi, yang mempunyai fungsi:

- a. penerimaan, pencatatan, pendokumentasian pengaduan;
- b. pemrosesan dan pengolahan data pengaduan;
- c. penyelidikan dan analisis data pengaduan;
- d. penyelesaian masalah dan tindak lanjut;
- e. pelaporan.

Bagian Kedua

Penyelesaian Pengaduan

Pasal 10

Pengelola pelayanan pengaduan dalam melaksanakan pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk:

- a. memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya;
- b. melaksanakan pemberian tanggapan pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menjaga kerahasiaan materi pemeriksaan aduan;
- d. memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan sesuai dengan urgensi permasalahan sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap;
- e. memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

BAB V
SARANA DAN PRASARANA PENGELOLAAN DAN
PENYELESAIAN PENGADUAN

Pasal 11

- (1) Sarana dan prasarana pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik merupakan peralatan yang mendukung program penyelenggaraan pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik
- (2) Sarana dan prasarana pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya terdiri dari:
 - a. sistem informasi pelayanan;
 - b. fasilitas telekomunikasi;
 - c. ruang tunggu layanan;
 - d. penyediaan layanan antaran;
 - e. peralatan dan alat tulis kantor;
 - f. gedung;
 - g. media informasi pelayanan.
- (3) Sarana dan prasarana pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat 2 harus memperhatikan standar pelayanan minimal.
- (4) Pengaturan sistem informasi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a diatur lebih lanjut oleh Kepala SKPD.
- (5) Untuk pelayanan informasi dan ruang penerima tamu/ruang tunggu disediakan ruangan khusus dengan fasilitas mebeler yang memadai, televisi, dispenser, rak majalah/koran, tanaman hidup untuk kenyamanan penerima layanan serta fasilitasi lain yang mendukung.
- (6) Pemanfaatan sarana dan prasarana harus dilaksanakan secara maksimal.

BAB VI
MEKANISME PENGELOLAAN DAN PENYELESAIAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 12

Mekanisme pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik dilaksanakan oleh setiap SKPD dan unit organisasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang sesuai dengan bagan alur prosedur yang tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VII
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 13

Kepala SKPD wajib melakukan monitoring dan pengawasan internal terhadap pelaksanaan SOP pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik di SKPD masing-masing.

Pasal 14

- (1) Pelaksanaan SOP harus dievaluasi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh kepala SKPD masing-masing.
- (2) Kepala SKPD melakukan pembinaan secara rutin terhadap petugas pelayanan di lingkungannya.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Bupati ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut oleh Kepala SKPD.

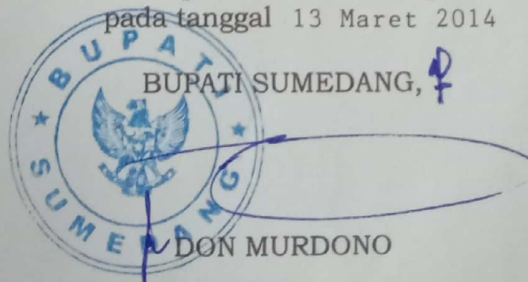
Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sumedang
pada tanggal 13 Maret 2014

BUPATI SUMEDANG, ♀



DON MURDONO

Diundangkan di Sumedang
pada tanggal 13 Maret 2013



Pt. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SUMEDANG,

[Handwritten Signature]
ZAENAL ALIMIN

BERITA DAERAH KABUPATEN SUMEDANG
TAHUN 2013 NOMOR 32

LAMPIRAN
 PERATURAN BUPATI SUMEDANG
 NOMOR 23 TAHUN 2013
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG

A. CENTRAL PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK TINGKAT KABUPATEN

Nama Unit Organisasi : Central Pengaduan Pelayanan Publik Tingkat Kabupaten

Tugas Pokok : Membantu Bupati dalam menerima, menganalisa, memproses/mengolah dan menyelesaikan pengaduan pelayanan publik

NO	KEGIATAN	DASAR HUKUM	KASIFIKASI/ SASARAN	PERSYARATAN (BILA ADA)	RETRIBUSI (BILA ADA)	LAMANYA WAKTU PELAKSANAAN KEGIATAN	INDIKATOR KUNCI KEBERHASILAN
1	2 1. Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik	4 1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat 3. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah	6 Masyarakat yang mempunyai keluhan tentang pelayanan publik	8 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Masyarakat pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun melalui telepon atau sms ▪ Mengisi formulir pengaduan pelayanan 	-	1-15 hari kerja tergantung urgensi pengaduan yang masuk	9 Terselesainya masalah pengaduan

1	2	4	6	8	9
		<p>5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>6. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 118/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah</p> <p>7. Peraturan Bupati Sumedang No. 46 Tahun 2010 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang</p> <p>8. Keputusan Bupati Sumedang No. 061/Kep.257-Huk/2010 tentang Pembentukan Satuan Tugas Peningkatan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang</p>			

B. CALL CENTER/PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT TINGKAT SKPD/UNIT ORGANISASI

Nama Unit Organisasi : Central Pengaduan Pelayanan Publik Tingkat SKPD/Unit Organisasi
 Tugas Pokok : Membantu Kepala SKPD/Unit Organisasi dalam menerima, menganalisa, memproses/ mengolah dan menyelesaikan pengaduan
 Kegiatan : Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik

NO	KEGIATAN	DASAR HUKUM	KASIFIKASI/SASARAN	PEPSYARATAN (BILA ADA)	RETRIBUSI (BILA ADA)	LAMANYA WAKTU PELAKSANAAN KEGIATAN	INDIKATOR KUNCI KEBERHASILAN
1	2 Pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik	4 1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat 3. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;	6 Masyarakat	8 Masyarakat pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun melalui telepon atau sms Mengisi formulir pengaduan pelayanan	-	5 hari	9 Pengaduan masyarakat pengguna layanan dapat diselesaikan dengan solusi yang baik sehingga memuaskan pengguna layanan Masyarakat pengguna layanan memahami kendala-kendala teknis saat pelaksanaan layanan

1	2	4	6	8	9
		<p>6. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 118/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah</p> <p>7. Peraturan Bupati Sumedang No. 46 Tahun 2010 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang</p> <p>8. Keputusan Bupati Sumedang No. 061/Kep.257-Huk/2010 tentang Pembentukan Satuan Tugas Peningkatan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang</p>			

Nama Unit Organisasi : Central Pengaduan Pelayanan Publik Tingkat SKPD/UNIT ORGANISASI

Tugas Pokok : Membantu Kepala SKPD/Unit Organisasi dalam menerima, menganalisa, memproses/ mengolah dan menyelesaikan pengaduan Pelayanan Publik

Kegiatan : Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik

NO	URAIAN KEGIATAN	PEJABAT/PELAKSANA KEGIATAN	LAMANYA WAKTU PELAKSANAAN KEGIATAN	SIMBOL KEGIATAN
1	2	3	4	5
1	Masyarakat menyampaikan keluhan/pengaduan dengan mengirimkan sms, e-mail, telepon, surat ke kotak pengaduan atau datang langsung	Petugas Pengaduan Pelayanan Publik		○
2	Petugas menerima, menampung, dan mencatat pengaduan	Petugas Pengaduan Pelayanan Publik	1 hari	□
3	Petugas memeriksa dan memilah pengaduan sesuai dengan tingkat urgensi permasalahan	Petugas Pengaduan Pelayanan Publik		□
4	Petugas mendistribusikan pengaduan ke Tim Teknis untuk proses penyelesaian pengaduan untuk ditindaklanjuti	Petugas Pengaduan Pelayanan Publik		□
5	Tim Teknis menindaklanjuti dan menyelesaikan masalah pengaduan yang sifatnya segera/darurat	Tim Teknis	1 hari	◇
6	Dalam hal pengaduan yang memerlukan penanganan beberapa SKPD lain, maka pengaduan tersebut disampaikan ke Tim Satgas tingkat Kabupaten untuk ditindaklanjuti	Tim Satgas Kabupaten	1 hari	◇
7	SKPD terkait memberikan tembusan hasil penyelesaian pengaduan keputusan kepada pengaduan yang bersangkutan tentang penyelesaian perkara	SKPD	1 hari	□
8	Petugas membuat laporan kepada Kepala SKPD/Unit Organisasi tentang pengaduan dan tindak lanjut penyelesaian masalah (mingguan)	Petugas Pengaduan Pelayanan Publik		○
9	Tim Satgas menyimpan dan mengarsipkan laporan	Petugas Pengaduan Pelayanan Publik	1 hari	□

B. CALL CENTER/PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT TINGKAT SKPD/UNIT ORGANISASI

Nama Unit Organisasi : Central Pengaduan Pelayanan Publik Tingkat SKPD/Unit Organisasi
 Tugas Pokok : Membantu Kepala SKPD/Unit Organisasi dalam menerima, menganalisa, memproses/ mengolah dan menyelesaikan pengaduan Pelayanan Publik

Kegiatan : Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik

NO	KEGIATAN	DASAR HUKUM	KASIFIKASI/SASARAN	PERSYARATAN (BILA ADA)	RETRIBUSI (BILA ADA)	LAMANYA WAKTU PELAKSANAAN KEGIATAN	INDIKATOR KUNCI KEBERHASILAN
1	2 Pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik	4 1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat 3. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;	6 Masyarakat	8 Masyarakat pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun melalui telepon atau sms Mengisi formulir pengaduan pelayanan	-	5 hari	9 Pengaduan masyarakat pengguna layanan dapat diselesaikan dengan solusi yang baik sehingga memuaskan pengguna layanan Masyarakat pengguna layanan memahami kendala-kendala teknis saat pelaksanaan layanan

1	2	4	6	8	9
		<p>6. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 118/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah</p> <p>7. Peraturan Bupati Sumedang No. 46 Tahun 2010 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang</p> <p>8. Keputusan Bupati Sumedang No. 061/Kep.257-Huk/2010 tentang Pembentukan Satuan Tugas Peningkatan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang</p>			

Nama Unit Organisasi : Central Pengaduan Pelayanan Publik Tingkat Kabupaten
 Tugas Pokok : Membantu Bupati dalam menerima, memproses dan mengolah, menganalisis dan menyelesaikan pengaduan Pelayanan Publik
 Kegiatan : Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik

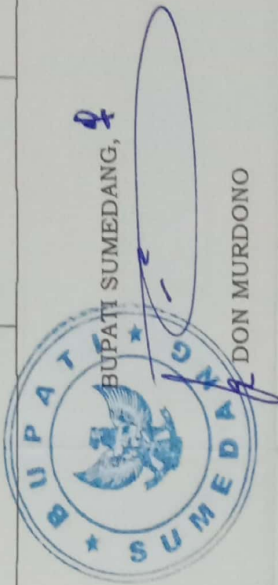
NO	URAIAN KEGIATAN	PEJABAT/PELAKSANA KEGIATAN	LAMANYA WAKTU PELAKSANAAN KEGIATAN	SIMBOL KEGIATAN
1	2	3	4	5
1	Masyarakat menyampaikan keluhan/pengaduan dengan mengirimkan sms, e-mail, telepon, surat ke kotak pengaduan atau datang langsung	Petugas call center	1 hari	○
2	Petugas menerima, menampung, dan mencatat pengaduan	Petugas call center	1 hari	□
3	Petugas memeriksa dan memilah pengaduan sesuai dengan tingkat urgensi permasalahan	Tim Satgas		□
4	Petugas mendistribusikan pengaduan ke Tim Satgas untuk proses penyelesaian pengaduan berkoordinasi dan melanjutkan pengaduan ke SKPD terkait untuk ditindaklanjuti	Tim Satgas	1 hari	□
5	SKPD terkait menindaklanjuti dan menyelesaikan masalah pengaduan yang sifatnya segera/darurat	SKPD	3 hari	◇
6	Dalam hal pengaduan yang memerlukan penanganan beberapa SKPD terkait, maka pengaduan tersebut dirapatkan dalam rakor di tingkat Kabupaten dengan tim satgas dan SKPD terkait	Tim Satgas dan SKPD	1 minggu	◇
7	SKPD terkait memberikan tembusan hasil penyelesaian pengaduan keputusan kepada Tim SATGAS Pelayanan Publik dan juga kepada pengadu yang bersangkutan tentang penyelesaian perkara	SKPD	1 hari	□
8	Tim Satgas membuat laporan kepada Bupati tentang pengaduan dan tindak lanjut penyelesaian masalah (mingguan)	Tim Satgas	1 hari	○
9	Tim Satgas menyimpan dan mengarsipkan laporan	Tim Satgas	1 hari	□

Nama Unit Organisasi : Central Pengaduan Pelayanan Publik Tingkat Kabupaten
 Tugas Pokok : Membantu Bupati dalam menerima, memproses dan mengolah, menganalisis dan menyelesaikan pengaduan Pelayanan Publik
 Kegiatan : Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik

NO	URAIAN KEGIATAN	Masyarakat (pengadu)	Petugas call center	Tim Satgas	SKPD	Tim Satgas dan SKPD	BUPATI	LAMANYA PELAKSANAAN KEGIATAN
1	2	3	4	5	6	7		
1	Masyarakat menyampaikan keluhan/pengaduan dengan mengirimkan sms, email, telepon, surat ke kotak pengaduan atau datang langsung	Pengaduan						1 hari
2	Petugas menerima, menampung, dan mencatat pengaduan		pengaduan ditampung					
3	Petugas memeriksa dan memilah pengaduan sesuai dengan tingkat urgensi permasalahan		memeriksa dan memilah					
4	Petugas mendistribusikan pengaduan ke Tim Satgas untuk proses penyelesaian pengaduan berkoordinasi dan melanjutkan pengaduan ke SKPD terkait untuk ditindaklanjuti			proses	Tindak lanjut			1 hari
5	SKPD terkait tindaklanjuti dan menyelesaikan masalah pengaduan yang sifatnya segera/darurat				Tindak lanjut	Tindak lanjut		3 hari
6	Dalam hal pengaduan yang memerlukan penanganan beberapa SKPD terkait, maka pengaduan tersebut dirapikan dalam rakor di tingkat Kabupaten dengan tim satgas dan SKPD terkait							7 hari
7	SKPD terkait memberikan tembusan hasil penyelesaian pengaduan keputusan kepada Tim SATGAS Pelayanan Publik dan juga kepada pengadu yang bersangkutan tentang penyelesaian perkara	laporan		laporan				1 hari
8	Tim Satgas membuat laporan kepada Bupati tentang pengaduan dan tindak lanjut penyelesaian masalah (mingguan)						laporan	1 hari
9	Tim Satgas menyimpan dan mengarsipkan laporan			arsip				1 hari


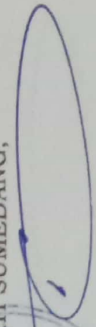
Nama Unit Organisasi : Central Pengaduan Pelayanan Publik Tingkat SKPD/Unit Organisasi
 Tugas Pokok : Membantu Kepala SKPD/Unit Organisasi dalam menerima, menganalisa, memproses/ mengolah dan menyelesaikan pengaduan Pelayanan Publik
 Kegiatan : Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik

NO.	URAIAN KEGIATAN	Petugas Pengaduan Pelayanan Publik	Tim Teknis	Tim SATGAS Tingkat Kabupaten	Lamanya Pelaksanaan Kegiatan
1	2				
1.	Masyarakat menyampaikan keluhan/ pengaduan dengan mengirimkan sms, e-mail, telepon, surat ke kotak pengaduan atau datang langsung	Pengaduan dicaat			1 hari
2.	Petugas menerima, menampung, dan mencatat pengaduan	memilah			
3.	Petugas memeriksa dan memilah pengaduan sesuai dengan tingkat urgensi permasalahan		Proses		
4.	Petugas mendistribusikan pengaduan ke Tim Teknis untuk proses penyelesaian pengaduan untuk ditindaklanjuti		tindak lanjut		1 hari
5.	Tim Teknis menindaklanjuti dan menyelesaikan masalah pengaduan yang sifatnya segera/darurat			tindak lanjut	1 hari
6.	Dalam hal pengaduan yang memerlukan penanganan beberapa SKPD lain, maka pengaduan tersebut disampaikan ke Tim Satgas tingkat Kabupaten untuk ditindaklanjuti				1 hari
7.	SKPD terkait memberikan tembusan hasil penyelesaian pengaduan keputusan kepada pengaduan yang bersangkutan tentang penyelesaian perkara	laporan			1 hari
8.	Petugas membuat laporan kepada Kepala SKPD/ Unit Organisasi tentang pengaduan dan tindak lanjut penyelesaian masalah (mingguan)	laporan			
9.	Petugas menyimpan dan mengarsipkan laporan	ARSIP			1 hari



Nama Unit Organisasi : Central Pengaduan Pelayanan Publik Tingkat SKPD / Unit Organisasi
 Tugas Pokok : Membantu Kepala SKPD / Unit Organisasi dalam menerima, menganalisa, memproses/ mengolah dan menyelesaikan pengaduan Pelayanan Publik
 Kegiatan : Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik

NO.	URAIAN KEGIATAN	Petugas Pengaduan Pelayanan Publik	Tim Teknis	Tim SATGAS Tingkat Kabupaten	Lamanya Pelaksanaan Kegiatan
1	2				
1.	Masyarakat menyampaikan keluhan/ pengaduan dengan mengirimkan sms, e-mail, telepon, surat ke kotak pengaduan atau datang langsung	Pengaduan dicatat			1 hari
2.	Petugas menerima, menampung, dan mencatat pengaduan	memilah			
3.	Petugas memeriksa dan memilah pengaduan sesuai dengan tingkat urgensi permasalahan		Proses		
4.	Petugas mendistribusikan pengaduan ke Tim Teknis untuk proses penyelesaian pengaduan untuk ditindaklanjuti		tindak lanjut	tindak lanjut	1 hari
5.	Tim Teknis menindaklanjuti dan menyelesaikan masalah pengaduan yang sifatnya segera/darurat				
6.	Dalam hal pengaduan yang memerlukan penanganan beberapa SKPD lain, maka pengaduan tersebut disampaikan ke Tim Satgas tingkat Kabupaten untuk ditindaklanjuti				
7.	SKPD terkait memberikan tembusan hasil penyelesaian pengaduan keputusan kepada pengaduan yang bersangkutan tentang penyelesaian perkara	laporan			1 hari
8.	Petugas membuat laporan kepada Kepala SKPD/ Unit Organisasi tentang pengaduan dan tindak lanjut penyelesaian masalah (mingguan)	laporan			
9.	Petugas menyimpan dan mengarsipkan laporan	ARSIP			1 hari


 BUPATI SUMEDANG,

 DON MURDONO

Nama Unit Organisasi : Central Pengaduan Pelayanan Publik Tingkat SKPD/Unit Organisasi
 Tugas Pokok : Membantu Kepala SKPD/Unit Organisasi dalam menerima, menganalisa, memproses/ mengolah dan menyelesaikan pengaduan Pelayanan Publik
 Kegiatan : Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik

NO.	URAIAN KEGIATAN	Petugas Pengaduan Pelayanan Publik	Tim Teknis	Tim SATGAS Tingkat Kabupaten	Lamanya Pelaksanaan Kegiatan
1	2				
1.	Masyarakat menyampaikan keluhan/ pengaduan dengan mengirimkan sms, e-mail, telepon, surat ke kotak pengaduan atau datang langsung	Pengaduan dicatat			1 hari
2.	Petugas menerima, menampung, dan mencatat pengaduan	memilah			
3.	Petugas memeriksa dan memilah pengaduan sesuai dengan tingkat urgensi permasalahan		Proses		
4.	Petugas mendistribusikan pengaduan ke Tim Teknis untuk proses penyelesaian pengaduan untuk ditindaklanjuti		tindak lanjut	tindak lanjut	1 hari
5.	Tim Teknis menindaklanjuti dan menyelesaikan masalah pengaduan yang sifatnya segera/darurat)				1 hari
6.	Dalam hal pengaduan yang memerlukan penanganan beberapa SKPD lain, maka pengaduan tersebut disampaikan ke Tim Satgas tingkat Kabupaten untuk ditindaklanjuti				1 hari
7.	SKPD terkait memberikan tembusan hasil penyelesaian pengaduan keputusan kepada pengadu yang bersangkutan tentang penyelesaian perkara	laporan			1 hari
8.	Petugas membuat laporan kepada Kepala SKPD/ Unit Organisasi tentang pengaduan dan tindak lanjut penyelesaian masalah (mingguan)	laporan ARSIP			1 hari
9.	Petugas menyimpan dan mengarsipkan laporan				1 hari

