



BUPATI KEDIRI

PERATURAN BUPATI KEDIRI NOMOR 13 TAHUN 2011

TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN KEDIRI NOMOR 2 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KEDIRI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KEDIRI,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri dan sesuai Keputusan Bupati Kediri Nomor 188.45/143/418.32/2011 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri serta Berita Acara tanggal 24 Maret 2011 Nomor 065/88/418.33/2011 tentang Rapat Pembahasan Rancangan Peraturan Bupati Kediri tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri, perlu mengatur Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati Kediri tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Kediri dalam lingkungan Propinsi Jawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);

4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
6. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4297);
7. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
8. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan Internasional Covenant an Civil and Political Rights (Kovenan Internasional tentang Hak-hak Sipil dan Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
10. 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);
11. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
12. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standart Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
15. 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 4593);

16. Peraturan 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 260, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
17. 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);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per./20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Publik ;
20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per./09/M.PAN/05/2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah;
21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
22. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP./M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
23. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP./25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
24. Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2000 tentang Penyidik Pegawai Negeri sipil di Lingkungan pemerintah Kabupaten Kediri (Lembaran Daerah Kabupaten Kediri Tahun 2000 Nomor 10/D Seri D) ;
25. Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri (Lembaran Daerah Kabupaten Kediri Tahun 2010 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kediri Nomor 80);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI KEDIRI TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN KEDIRI NOMOR 2 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KEDIRI**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kediri.

2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Kepala Daerah adalah Bupati Kediri.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Kediri.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan.
7. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kediri.
8. Komisi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat KPP adalah lembaga yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bersifat independen dan bebas dari pengaruh kekuasaan manapun.
9. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
11. Penerima layanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
12. Standar pelayanan adalah ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima layanan dan pihak yang berkepentingan.
13. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
14. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
15. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
16. Sengketa pelayanan publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
17. Penghargaan adalah imbalan dan atau sesuatu yang diberikan kepada penyelenggara pelayanan publik atas dasar prestasi dari pelaksanaan tugasnya dalam memberikan pelayanan publik.
18. Kompensasi adalah sesuatu bentuk imbalan yang diberikan kepada penerima pelayanan akibat tidak terpenuhinya standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

19. Pembinaan adalah upaya-upaya yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang kepada unit penyelenggara pelayanan publik agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.
20. Pengawasan adalah proses kegiatan yang ditujukan untuk menjamin agar penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai dengan rencana dan ketentuan perundang-undangan.
21. Pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik adalah kapasitas Sumber Daya Manusia sektor publik untuk melaksanakan fungsi yang ditetapkan, mengoperasionalkan melalui peran institusi yang diisi oleh individu-individu yang kompeten dan profesional.
22. Media adalah segala alat untuk penyebarluasan informasi yang berupa cetak dan elektronik.

BAB II KELOMPOK PELAYANAN PUBLIK

Pasal 2

Pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara Pelayanan publik kepada masyarakat terbagi dalam 3 (tiga) kelompok yaitu:

- a. pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, antara lain Dokumen Kependudukan, Surat Perijinan, Rekomendasi ;
- b. pelayanan barang merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, antara lain air bersih, telepon, listrik ;
- c. pelayanan jasa merupakan pelayanan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik antara lain pendidikan, kesehatan, transportasi.

BAB III STANDAR PELAYANAN

Pasal 3

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib membuat standar pelayanan yang merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun bersama-sama dengan penerima pelayanan dan pihak-pihak yang berkepentingan.
- (3) Penyelenggara dan penerima pelayanan publik wajib mentaati/mematuhi standar pelayanan publik yang ditetapkan.
- (4) Standar pelayanan meliputi;
 - a. prosedur pelayanan mengenai tata cara, mekanisme dan kejelasan persyaratan teknis dan administratif;
 - b. kurun waktu penyelesaian pelayanan;
 - c. besarnya biaya/ tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya ;
 - d. mutu produk/hasil pelayanan yang akan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 - e. penyediaan sarana/prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;

- f. kompetensi petugas pemberi pelayanan ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (5) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf c diberlakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan, sedangkan mengenai persyaratan administrasi dan standar waktu penyelesaian layanan secara teknis pelaksanaan ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan SKPD sebagai penyelenggara pelayanan publik.
- (6) Masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (5) kepada masyarakat melalui media dan atau penyuluhan langsung kepada masyarakat.
- (7) Untuk penyampaian informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib menyelenggarakan fungsi pelayanan informasi publik dan penanganan pengaduan bagi masyarakat.

BAB IV

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Pasal 4

- (1) Penyelenggara pelayanan publik harus melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik dan berkesinambungan.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui cara survey pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dan peraturan perundang-undangan.
- (3) Jangka waktu melakukan survey IKM antara 6 (enam) bulan sekali dan/atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
- (4) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyampaikan laporan hasil survey IKM setiap bulan Juni dan/atau Nopember pada tahun berjalan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (5) Penyelenggara pelayanan publik yang tidak menyampaikan laporan hasil survey IKM diberikan tegoran secara tertulis.
- (6) Bupati melalui Sekretaris Daerah menugaskan unit kerja tertentu melakukan pemantuan dan evaluasi pelaksanaan hasil survey IKM.

BAB IV

PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 5

Tata cara pengaduan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik;
- b. pengaduan tertulis, telepon, SMS, Faksimile, E-mail, kotak saran harus disampaikan secara jelas dan bertanggung jawab dengan menyebutkan identitas yang jelas;
- c. bagi setiap orang / kelompok / badan usaha yang menyampaikan pengaduan langsung kepada pejabat / petugas penerima pengaduan, diberi surat / formulir tanda bukti penerimaan pengaduan dan dicatat dalam buku pengaduan yang disediakan secara khusus;

- d. pada surat / formulir tanda bukti penerimaan pengaduan disebutkan nama dan jabatan pejabat / petugas yang berwenang untuk menyelesaikan masalah / pengaduan;
- e. paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, penyelenggara pelayanan publik harus menindaklanjuti pengaduan tersebut;
- f. apabila sampai pada batas waktu yang telah ditentukan belum ditanggapi oleh penyelenggara pelayanan publik, pengaduan dapat dilanjutkan kepada Bupati dan jika dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja belum juga ada tanggapan maka dapat diteruskan kepada Komisi Pelayanan Publik Kabupaten Kediri;
- g. setiap terjadi pengaduan penyelenggara pelayanan publik wajib menyampaikan laporan pengaduan dan atau tindak lanjut hasil penyelesaian pengaduan setiap tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah;
- h. penyelenggara pelayanan publik yang tidak menyampaikan laporan pengaduan dan atau tindak lanjut hasil penyelesaian pengaduan diberikan tegoran secara tertulis.

BAB V
PERTANGGUNGJAWABAN
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pertanggungjawaban

Pasal 6

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyampaikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya secara periodik setiap 6 (enam) bulan dan /atau setiap akhir tahun, serta pada saat waktu tertentu apabila ada hal-hal khusus.
- (2) Pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuat secara tertulis dalam bentuk laporan yang memuat kinerja Unit pelayanan publik kepada Bupati.

Bagian Kedua
Kompensasi

Pasal 7

- (1) Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan kompensasi kepada penerima pelayanan publik atas adanya ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Bentuk kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa;
 - a. perlakuan pelayanan secara khusus;
 - b. ganti rugi.
- (3) Penetapan bentuk kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur oleh penyelenggara pelayanan publik.

BAB VI
PENGISIAN STAF DAN/ATAU ASISTEN KOMISIONER KPP

Pasal 8

Pengisian Staf Sekretariat dan/atau Asisten Komisioner akan diatur jadi satu dengan pembentukan Komisi Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri dengan Keputusan Bupati.

BAB VII PEMBERIAN PENGHARGAAN

Pasal 9

- (1) Untuk memberikan motivasi agar petugas penyelenggara pelayanan publik dapat meningkatkan prestasi kerja dan pengabdianya diberikan penghargaan.
- (2) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui penilaian dan pemilihan, dengan mempertimbangkan pada aspek-aspek :
 - a. moral dan akhlak:
 - 1) sikap dan perilaku, yaitu ramah tamah, sabar, akomodatif, responsif, tidak diskriminatif;
 - 2) pengabdian, yaitu mengembangkan pikiran, tenaga dan waktu secara ikhlas dengan mengutamakan kepentingan publik daripada kepentingan pribadi atau golongan;
 - 3) kesetiaan, yaitu ketaatan dan loyalitas kepada negara dan pemerintah serta tidak pernah dijatuhi hukuman;
 - 4) kejujuran, yaitu ketulusan hati dalam melaksanakan tugas dan tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya;
 - 5) kedisiplinan, yaitu mematuhi tata tertib dan mengikuti ketentuan kedinasan yang telah ditetapkan;
 - b. kemampuan teknis yaitu memiliki kemampuan, kepandaian, ketrampilan, dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab;
 - c. prestasi kerja, yaitu bekerja berdasarkan perencanaan dan dapat mencapai target sesuai rencana dengan hasil yang baik;
 - d. paling sedikit menerima keluhan dan pengaduan dari masyarakat atas pelayanannya;
 - e. kerjasama, yaitu mampu bekerja dalam kelompok dan senang membantu orang lain serta tidak egois.
- (3) Pemilihan dan bentuk penghargaan serta pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sepenuhnya merupakan kebijakan masing-masing penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 10

- (1) Perseorangan, sekelompok orang/masyarakat dan atau badan hukum, dapat memberikan penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik dengan mengadakan penilaian terhadap kinerja pelayanan publik .
- (2) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan setiap tahun dan dikoordinasikan dengan Pemerintah Daerah.
- (3) Bupati akan memberikan penghargaan terbaik dan terjelek kepada penyelenggara pelayanan publik melalui kegiatan Penilaian dan Pemilihan unit kerja pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kediri.
- (4) Untuk melaksanakan kegiatan Penilaian dan Pemilihan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dibentuk Tim Penilai dan Pemilihan yang akan ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB VIII PENGEMBANGAN KAPASITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 11

- (1) Sebagai upaya melakukan perubahan sikap dan perilaku serta motivasi kerja untuk membangun kultur birokrasi pemerintahan yang bermoral, beretika, terwujudkan iklim kerja yang berorientasi pada etos kerja dan produktifitas yang tinggi perlu pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus dilakukan langkah-langkah sebagai berikut;
 - a. menerapkan manajemen perubahan;
 - b. membentuk kelompok budaya kerja;
 - c. mengupayakan memperoleh sertifikat sistem manajemen mutu International Organization for Standardization (ISO);
 - d. meningkatkan kualitas SDM masing-masing;
 - e. meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publik;
 - f. mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik ;
 - g. menyeimbangkan penerapan penghargaan dan sanksi;
 - h. mengikutsertakan masyarakat dalam perumusan kebijakan dibidang pelayanan publik maupun pengawasannya;
 - i. melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik melalui survey indeks kepuasan masyarakat (IKM);
 - j. mengintensifkan penanganan pengaduan atau penilaian masyarakat atas kelemahan penyelenggaraan pelayanan publik.
 - k. melakukan evaluasi dan penataan sistem, termasuk tata hubungan kewenangan serta tanggung jawab pada unit-unit pelayanan publik dalam rangka kelancaran mekanisme dan efisiensi serta efektifitas prosedur pelayanan.

BAB IX PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 12

Pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Kediri dilakukan oleh Tim yang akan dibentuk dengan Keputusan Bupati.

BAB X PEMBIAYAAN

Pasal 13

- (1) Semua anggaran pelayanan publik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kediri dimasing-masing penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Pengelolaan dan pertanggungjawaban anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Bupati ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut oleh Kepala Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 15

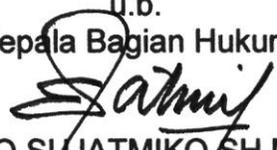
Peraturan Bupati ini disusun berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri, Keputusan Bupati Kediri Nomor 188.45/143/418.32/2011 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri dan Berita Acara tanggal 24 Maret 2011 Nomor 065/88/418.33/2011 tentang Rapat Pembahasan Rancangan Peraturan Bupati Kediri tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri serta mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kediri
pada tanggal 28 - 3 - 2011
BUPATI KEDIRI,
ttt
HARYANTI SUTRISNO

Diundangkan di Kediri
pada tanggal 28 - 3 - 2011
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KEDIRI
ttt
SUPOYO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KEDIRI TAHUN 2011 NOMOR 13

Salinan sesuai dengan aslinya
a.n. SEKRETARIS DAERAH
Asisten Administrasi Umum
u.b.
Kepala Bagian Hukum

EKO SUJATMIKO SH,MM
Pembina Tingkat I
NIP. 196503151992021002