



**WALI KOTA BANDUNG**

PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN WALIKOTA BANDUNG

NOMOR 847 TAHUN 2016

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK DUTY MANAGER

DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANDUNG

WALIKOTA BANDUNG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan peningkatan pelayanan masyarakat yang berorientasi kepada kepuasan pelayanan yang adil, demokratis, transparan, dan akuntabel perlu dilakukan upaya dan langkah-langkah untuk memenuhi harapan sebagian besar masyarakat melalui inovasi pelayanan publik;
  - b. bahwa untuk merealisasikan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di bidang pelayanan publik, perlu pengaturan sebagai landasan hukum bagi penyelenggaraan pelayanan publik Duty Manager;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota Bandung tentang Pelayanan Publik Duty Manager di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung;

Mengingat ...

Jalan Wastukencana Nomor 2 Telp. (022) 432338-4207706 Fax (022) 4236150 Bandung, Provinsi Jawa Barat

- Mengingat :
1. [Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009](#) tentang Pelayanan Publik;
  2. [Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014](#) tentang Aparatur Sipil Negara;
  3. [Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014](#) tentang Pemerintahan Daerah 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;
  4. [Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014](#) tentang Administrasi Pemerintahan;
  5. [Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012](#) tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  6. [Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013](#) tentang Pengelolaan Pengaduan Publik;
  7. [Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011](#) tentang Standar Operasional dan Prosedur Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/ Kota;
  8. [Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014](#) tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  9. [Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011](#) tentang Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PELAYANAN PUBLIK DUTY MANAGER DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANDUNG.

BAB I ...

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Bandung.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Bandung.
3. Walikota adalah Walikota Bandung.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Bandung.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
6. Unit Kerja adalah unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah.
7. Pelayanan Publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

9. Warga ...

9. Warga masyarakat adalah orang yang memiliki dan secara administrasi tercatat sebagai warga Daerah.
10. Inovasi pelayanan publik Duty Manager adalah pembaharuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui peningkatan peran SKPD, Unit Kerja, masyarakat dalam rangka mewujudkan kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah SKPD dan Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Daerah.
12. Sistem Duty Manager adalah sistem pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah yang bertumpu pada Tim Pelaksana Administrasi Pelayanan Publik yang pelaksanaan kegiatannya diawasi dan dikendalikan oleh seorang Duty Manager untuk menjamin masyarakat memperoleh hak, akses, kepuasan, dan kepastian hukum serta terhindar dari tindakan maladministrasi sehingga memastikan proses pelayanan publik terbebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.
13. Duty Manager adalah seseorang yang ditugaskan untuk melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan publik pada setiap hari kerja, yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Walikota selaku Pembina Pelayanan Publik.

14. Tim ...

14. Tim Pelaksana Administrasi Pelayanan Publik adalah seseorang atau sekelompok orang pegawai di lingkungan instansi penyelenggaraan pelayanan publik yang bertugas membuat dokumen perizinan dan/atau dokumen non perizinan sesuai Standar Operasional dan Prosedur.
15. Standar Operasional dan Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk atau instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan bilamana harus dilakukan, dimana dan oleh siapa melakukan apa.
16. Indikator Kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran/tujuan yang telah ditetapkan yang dapat dihitung dan/atau diukur serta digunakan sebagai dasar penilaian pencapaian program dan kegiatan.
17. Pembinaan adalah upaya pengembangan, pemantapan, pemantauan, evaluasi, penilaian, dan pemberian penghargaan kepada Duty Manager yang dilakukan Walikota.

BAB II ...

## BAB II

### Bagian Kesatu

#### MAKSUD, TUJUAN, DAN SASARAN

##### Pasal 2

Penerapan Pelayanan Publik Duty Manager dimaksudkan untuk menciptakan pola kinerja pelayanan publik yang disiplin dan fokus berorientasi pada kepuasan masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat, akuntabel, efektif, efisien dan transparan.

##### Pasal 3

- (1) Pelayanan publik Duty Manager mempunyai tujuan umum untuk terselenggaranya proses pelayanan publik yang sesuai dengan SOP dan fokus memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.
- (2) Pelayanan publik Duty Manager mempunyai tujuan khusus, meliputi:
  - a. terwujudnya proses pelayanan publik yang terbebas dari tindakan maladministratif;
  - b. terwujudnya Aparatur Sipil Negara yang bebas dan bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme, gratifikasi dan suap dalam proses pelayanan publik;
  - c. transformasi dan internalisasi nilai-nilai *Good Governance* dan *Clean Government*; dan
  - d. meningkatnya kepercayaan (*trust*) dan partisipasi publik dalam proses pemerintahan dan pembangunan.

(3) Sasaran ...

- (3) Sasaran penerapan pelayanan publik melalui peran Duty Manager meliputi:
- a. terciptanya proses pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, akuntabel dan profesional;
  - b. menjadikan seluruh proses pelayanan publik terlaksana sesuai standar prosedur, standar waktu, standar biaya, dan standar etik;
  - c. mengarahkan pelayanan publik untuk fokus berpihak pada kepentingan dan kebutuhan masyarakat;
  - d. menghindarkan proses pelayanan dari maladministrasi, Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, gratifikasi dan suap; dan
  - e. membangun dan mengembangkan pola komunikasi dan relasi sinergis di antara penyedia pelayanan dan masyarakat yang dilayani.

#### Bagian Kedua

#### ASAS DAN PRINSIP PELAYANAN

#### Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui Duty Manager dilakukan dan dilaksanakan dengan asas:

- a. kepentingan umum yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. kepastian hukum yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. kesamaan hak yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. keseimbangan ...

- d. keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. profesionalisme yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. ketepatan waktu yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 5 ...



## Pasal 5

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik  
Duty Manager meliputi:

- a. kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- b. Kejelasan, yaitu adanya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit Kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa dan rincian biaya dan tata cara pembayaran;
- c. kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- d. akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah;
- e. keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- f. tanggung jawab yaitu kewajiban menanggung akibat dari pelayanan;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sistem teknologi informasi;
- h. kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan sistem teknologi informasi;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus disiplin, sopan, dan ramah; dan
- j. kenyamanan ...

- j. kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, serta disediakan ruang tunggu yang nyaman dan dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir dan kamar mandi.

#### Bagian Ketiga

#### Ruang lingkup

#### Pasal 6

Ruang lingkup pengaturan pelayanan publik Duty Manager meliputi pelayanan perizinan dan non perizinan yang berbasis pada SOP dengan penekanan pada proses pengawasan dan pengendalian internal untuk menghindari terjadinya tindakan maladministratif oleh penyedia pelayanan dan masyarakat.

### BAB III

#### TIM PELAKSANA ADMINISTRASI PELAYANAN

#### PUBLIK

#### Bagian Kesatu

#### Tim Pelaksana

#### Pasal 7

- (1) Pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah dilakukan oleh Tim Pelaksana Administrasi Pelayanan Publik yang mendapat pengawasan dan pengendalian oleh seorang Duty Manager.
- (2) Tim Pelaksana Administrasi Pelayanan Publik dibentuk dan ditetapkan oleh Pimpinan Penyelenggara untuk melaksanakan tugas membuat atau memproduksi dokumen perizinan dan/atau dokumen non perizinan sesuai SOP.

(3) Tugas ...

- (3) Tugas Tim Pelaksana Administrasi antara lain yaitu:
- a. menerima dokumen permohonan dan mendaftarkan permohonan pelayanan publik;
  - b. melaksanakan tugas sesuai bidang pelayanan;
  - c. memproduksi dokumen pelayanan publik;
  - d. mendokumentasikan pelayanan publik;
  - e. mengarsipkan dokumen pelayanan publik;
  - f. menyiapkan sarana dan fasilitas pelayanan publik; dan
  - g. memberikan evaluasi terhadap kinerja Duty Manager, sebagai wujud dari penilaian teman sejawat.
- (4) Tim Pelaksana Administrasi Pelayanan Publik melakukan evaluasi teman sejawat terhadap kinerja Duty Manager pada setiap bulannya dan dilaporkan kepada Pimpinan Penyelenggara.
- (5) Evaluasi kinerja Duty Manager oleh Tim Pelaksana Administrasi mencakup aspek sebagai berikut:
- a. integritas Duty Manager;
  - b. komitmen Duty Manager;
  - c. motivasi disiplin;
  - d. kemampuan menyelesaikan masalah dan konflik;
  - e. kemampuan memotivasi Tim;
  - f. kemampuan kerja sama;
  - g. kepemimpinan;
  - h. kemampuan memberikan informasi kepada masyarakat;
  - i. kemampuan menolak gratifikasi dan suap; dan
  - j. kemampuan ...

- j. kemampuan menghindar dari perilaku Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

## Bagian Kedua

### Pembinaan Tim Pelaksana

#### Pasal 8

- (1) Pimpinan Penyelenggara wajib memberikan pembinaan kepada Tim Pelaksana Administrasi Pelayanan Publik untuk meningkatkan kompetensi, disiplin, dan profesionalisme pelayanan.
- (2) Pimpinan Penyelenggara wajib melakukan evaluasi kinerja Tim Pelaksana pada setiap bulan.
- (3) Apabila hasil evaluasi menyatakan terdapat anggota Tim yang dianggap tidak mampu dan/atau tidak disiplin dan/atau tidak profesional, maka dilakukan penggantian terhadap anggota Tim tersebut.
- (4) Pimpinan Penyelenggara dapat mengusulkan pemberian penghargaan atas prestasi anggota Tim Pelaksana Administrasi Pelayanan sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan.

## BAB IV

### DUTY MANAGER

#### Bagian Kesatu

#### Pembentukan Duty Manager

#### Pasal 9

- (1) Pembentukan Duty Manager dapat berasal dari:
  - a. Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Daerah yang telah memenuhi ketentuan dan persyaratan yang telah ditetapkan Pemerintah Daerah; atau
  - b. Warga ...

- b. Warga masyarakat yang telah memenuhi ketentuan dan persyaratan yang telah ditetapkan Pemerintah Daerah.
- (2) Persyaratan untuk menjadi Duty Manager sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf (a) paling rendah:
- a. paling rendah berpangkat Penata, Golongan III/c;
  - b. paling rendah berpendidikan S-1 atau yang dipersamakan;
  - c. lulus seleksi penerimaan Duty Manager;
  - d. mengikuti dan lulus dari Pendidikan dan Pelatihan Duty Manager;
  - e. bersedia ditugaskan pada Penyelenggara sesuai ketentuan yang telah ditetapkan; dan
  - f. bersedia mengucapkan Sumpah Jabatan Duty Manager.
- (3) Persyaratan untuk menjadi Duty Manager sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf (b) paling rendah:
- a. paling rendah berpendidikan S-1 atau yang dipersamakan;
  - b. memiliki prestasi Akademi paling rendah IPK 3;
  - c. bidang Akademi yang dipersyaratkan ialah lulusan Ilmu Administrasi Negara, Ilmu Pemerintahan, Ilmu Manajemen, Ilmu Komunikasi, Ilmu Publik Relation, Ilmu Psikologi, dan Ilmu Pekerjaan Sosial;
  - d. paling sedikit telah berusia 27 Tahun pada saat mendaftar untuk menjadi calon Duty Manager;
  - e. lulus seleksi penerimaan Duty Manager;
  - f. mengikuti ...

- f. mengikuti dan lulus dari Pendidikan dan Pelatihan Duty Manager;
- h. bersedia membuat dan menandatangani Perjanjian Kerja dengan Pemerintah Daerah;
- i. bersedia ditugaskan pada Penyelenggara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- j. bersedia mengucapkan Sumpah Jabatan Duty Manager.

## Bagian Kedua

### Pendaftaran dan Seleksi Duty Manager

#### Pasal 10

Tatacara pendaftaran dan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh setiap orang yang berminat untuk menjadi calon Duty Manager, baik berasal dari PNS atau berasal dari warga masyarakat selanjutnya ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

## Bagian Ketiga

### Pendidikan dan Pelatihan

#### Pasal 11

- (1) PNS dan/atau warga masyarakat yang telah lolos seleksi pemilihan calon Duty Manager, wajib mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Duty Manager.
- (2) Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Duty Manager dilakukan oleh Pemerintah Daerah.

Bagian ...

Bagian Keempat  
Penetapan dan Penugasan Duty Manager  
Pasal 12

- (1) Setiap Duty Manager yang telah lulus dari Pendidikan dan Pelatihan Duty Manager, penugasannya ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (2) Penugasan Duty Manager pada Penyelenggara sewaktu-waktu dapat dipindahkan pada Penyelenggara lainnya di lingkungan Pemerintah Daerah sesuai kebutuhan dan kepentingan Pemerintah Daerah.
- (3) Perintah tugas Duty Manager bersifat mengikat dan tidak berlaku kompromi.
- (4) Pemindahan dan/atau pemberhentian Duty Manager dilakukan dengan Keputusan Walikota dan sesuai dengan Perjanjian Kerja bagi Duty Manager yang berasal dari warga masyarakat.
- (5) Usulan pemindahan dan/atau pemberhentian Duty Manager pada Penyelenggara kepada Walikota dilakukan oleh Tim Penilai.
- (6) Tim Penilai sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (7) Perjanjian Kerja antara Duty Manager yang berasal dari warga masyarakat dengan Pemerintah Daerah berlaku untuk satu (1) Tahun dan dapat diperpanjang paling lama satu (1) Tahun.

Bagian ...

Bagian Kelima  
Tugas, Peran dan Fungsi

Pasal 13

- (1) Tugas Duty Manager dalam pelaksanaan pelayanan publik ialah melakukan pengawasan dan pengendalian.
- (2) Pengawasan dan pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap proses pelayanan publik dan terhadap lingkungan dimana pelayanan publik dilaksanakan.

Pasal 14

- (1) Fungsi pengawasan dan pengendalian oleh Duty Manager terhadap proses pelayanan publik dimaksudkan untuk:
  - a. memastikan proses pelayanan publik berlangsung sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, untuk setiap jenis pelayanan publik oleh Penyelenggara;
  - b. memastikan proses pelayanan publik fokus pada tujuan mewujudkan pelayanan publik yang memuaskan kepentingan dan kebutuhan masyarakat;
  - c. memastikan proses pelayanan publik terhindar dari terjadinya tindakan maladministrasi dan terbebas dari perbuatan korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
  - d. memastikan proses pelayanan publik berlangsung dalam suasana transformasi dan internalisasi nilai-nilai *good governance* dan *clean government*.

(2) Fungsi ...



(2) Fungsi pengawasan dan pengendalian oleh Duty Manager terhadap lingkungan pelayanan publik dimaksudkan untuk:

- a. memastikan ketersediaan sarana dan fasilitas pelayanan publik yang menjamin kelancaran dan keberhasilan pencapaian tujuan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat;
- b. memastikan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, baik kuantitas maupun kualitasnya bagi perwujudan pelayanan publik melalui peran pelayanan Duty Manager ;
- c. memastikan ketersediaan lingkungan pelayanan publik yang bersih, sehat, nyaman, dan terhindar dari polusi udara, polusi suara, dan polusi sampah, sehingga memberikan ketentraman dan kenyamanan kepada masyarakat pengguna pelayanan publik; dan
- d. memastikan proses pelayanan publik berlangsung dalam suasana yang ramah, hangat, penuh keakraban, dan peduli.

#### Pasal 15

Fungsi pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pelayanan publik oleh Duty Manager dilaksanakan melalui peran sebagai:

- a. motivator;
- b. dinamisator;
- c. katalisator;
- d. konsultan;
- e. diplomat;
- f. humas ...

- f. humas atau juru bicara pelayanan publik di tempatnya bertugas;
- g. supervisor kinerja pelayanan publik di tempatnya bertugas;
- h. transformer dan internalisator kode etik pelayanan publik;
- i. penjamin kualitas pelayanan publik; dan
- j. Penanggung jawab kegiatan pelayanan publik.

### Bagian Keenam

#### Kewajiban dan Larangan

##### Pasal 16

Duty Manager mempunyai kewajiban:

- a. mewakili Penyelenggara dalam membangun komunikasi dan relasi dengan masyarakat pengguna/penerima layanan publik;
- b. mewakili Pimpinan Penyelenggara untuk menerima masyarakat pengguna/penerima layanan pada setiap hari kerja pelayanan publik;
- c. memberikan informasi yang baik dan benar kepada masyarakat pengguna/penerima layanan tentang pelayanan publik yang menjamin proses pelayanan cepat, tepat, murah, dan tidak berbelit;
- d. menginternalisasi nilai-nilai *good governance* dan *clean government* terhadap Tim Pelaksana Administrasi Pelayanan Publik;
- e. menginternalisasi standar operasional dan prosedur pelayanan pada proses pelayanan kepada masyarakat pengguna/penerima layanan publik;
- f. memantau ...

- f. memantau pencapaian kepuasan pelayanan publik oleh masyarakat pengguna/penerima layanan publik;
- g. menerima, mencatat, memahami kebutuhan, keluhan, saran, usulan, dan kritik/pengaduan masyarakat terhadap proses pelayanan publik dan menindaklanjutinya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- h. mengetahui, memahami peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik;
- i. melaksanakan tugas sesuai kepatutan berdasarkan kode etik pelayanan publik ;
- j. melaksanakan evaluasi kinerja pelaksanaan pelayanan publik pada setiap hari kerja;
- k. berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada huruf j, Duty Manager mengusulkan perbaikan/perubahan dan modifikasi pelaksanaan pelayanan publik kepada Pimpinan Penyelenggara;
- l. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- m. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- n. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- o. mengusulkan penambahan atau penggantian anggota Tim Pelaksana kepada Pimpinan Penyelenggara;
- p. mengevaluasi ...

- p. mengevaluasi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- q. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- r. melaksanakan pelayanan sesuai uraian tugas dan SOP;
- s. berpartisipasi aktif dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan ;
- t. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan publik;
- u. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya dalam pelayanan publik;
- v. bertanggung jawab dalam pengelolaan pelaksanaan pelayanan publik sesuai penugasan;
- w. membuat laporan kepada Pimpinan Penyelenggara pada setiap hari setelah menyelesaikan pelaksanaan tugas;
- x. Format Laporan akuntabilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf w tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

#### Pasal 17

Duty Manager dilarang:

- a. melaksanakan tugas lain selama melaksanakan tugas sebagai Duty Manager dalam pelayanan publik;
- b. meninggalkan ...

- b. meninggalkan tugas dan kewajiban sebagai Duty Manager dalam pelayanan publik, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah serta atas seijin dari Pimpinan Penyelenggara serta ditetapkan penggantinya;
- c. menambah/mengurangi anggota Tim Pelaksana Administrasi Pelayanan Publik;
- d. melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam pelayanan publik;
- e. melanggar asas, prinsip penyelenggaraan pelayanan; dan
- f. mengkonsumsi narkoba atau zat adiktif lainnya.

#### Bagian Ketujuh

#### Perilaku

#### Pasal 18

Duty Manager dalam melaksanakan tugasnya wajib berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh dan patut secara wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi Penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka ...

- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah dan/atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kedelapan  
Kompetensi dan Kriteria  
Duty Manager  
Pasal 19

- (1) Kompetensi Duty Manager, meliputi:
- a. bersikap jujur, ramah, sopan, terbuka dan menyenangkan;
  - b. mampu mengelola tugas dan pekerjaan secara profesional;
  - c. mampu berkomunikasi secara efektif, akrab, dan meyakinkan;
  - d. mampu menampilkan gaya kepemimpinan yang visioner;
  - e. mampu bekerja dalam sebuah tim kerja yang efektif;
  - f. bersikap simpati dan empati terhadap kebutuhan masyarakat;
  - g. mampu mengelola situasi dan kondisi bagi tercapainya perubahan yang meyakinkan;
  - h. mampu ...

- h. mampu bekerja dengan baik, cermat, dan tenang di bawah tekanan;
  - i. mampu melakukan komunikasi dan relasi dan menghindari konflik kepentingan; dan
  - j. mampu berkomunikasi secara efektif baik lisan maupun tulisan.
- (2) Kriteria Duty Manager meliputi:
- a. Pengetahuan:
    - 1. memiliki pengetahuan yang baik tentang organisasi kerja;
    - 2. memiliki pengetahuan yang baik tentang manajemen publik; dan
    - 3. memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik.
  - b. Keterampilan/Keahlian:
    - 1. mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan;
    - 2. berpengalaman dalam berorganisasi;
    - 3. mampu mengoperasikan komputer dan perangkat pendukungnya; dan
    - 4. mampu mengakses Internet dan mengoperasionalkannya.

#### Bagian Kesembilan

#### Wewenang dan Tanggung jawab

#### Pasal 20

Duty Manager dalam melaksanakan tugasnya mempunyai wewenang sebagai berikut:

- a. menolak dan mengembalikan permohonan layanan jika tidak sesuai atau tidak memenuhi syarat SOP;
- b. menyelesaikan ...

- b. menyelesaikan, memediasi dan meredam konflik yang terjadi pada proses pelayanan publik; dan
- c. wewenang lain yang diperintahkan oleh Pimpinan Penyelenggara sesuai ketentuan peraturan perundang-perundangan.

#### Pasal 21

Duty Manager dalam melaksanakan tugasnya:

- a. bertanggung jawab sepenuhnya kepada Pimpinan Penyelenggara tempatnya bertugas;
- b. bertanggung jawab terhadap seluruh proses pelayanan publik.

#### Bagian Kesepuluh

##### Mekanisme Pelayanan Duty Manager

#### Pasal 22

- (1) Duty Manager melaksanakan tugas setiap hari kerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Duty Manager bertugas pada area lokasi pelaksanaan pelayanan publik.
- (3) Duty Manager memberikan pelayanan khusus kepada masyarakat yang dalam keadaan tertentu sebagaimana ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.
- (4) Duty Manager menjelaskan dan/atau menginformasikan kepada masyarakat penerima pelayanan tentang SOP Pelayanan Publik Duty Manager.
- (5) Duty Manager membimbing dan/atau mengayomi warga masyarakat penerima pelayanan yang mengalami hambatan dalam mengakses pelayanan publik.

(6) Duty ...



- (6) Duty Manager menegur Tim Pelaksana jika didapati bahwa mereka melakukan kelalaian yang menghambat proses pelayanan dan melaporkannya kepada Pimpinan Penyelenggara.

#### Bagian Kesebelas

#### Pembinaan dan Pengembangan

#### Pasal 23

- (1) Duty Manager dapat disertakan dalam Pendidikan dan Pelatihan untuk mengembangkan kompetensinya dalam pelayanan publik.
- (2) Setiap Duty Manager yang telah menyelesaikan tugas selama dua (2) tahun, dapat mengikuti seleksi pemilihan Duty Manager berikutnya secara kompetitif dan berlaku umum.
- (3) Setiap Duty Manager yang telah menyelesaikan tugas selama dua (2) tahun, diakhir masa tugas diberikan Piagam dan/atau sertifikat tugas Duty Manager.
- (4) Piagam dan/atau sertifikat yang diberikan sebagai ucapan terima kasih dan penghargaan Pemerintah Daerah atas kerjasama yang pernah terjalin.
- (5) Duty Manager yang diakhir masa tugasnya memperoleh penilaian terbaik atau terfavorit, berhak mendapat kesempatan untuk memperpanjang kerjasama selama satu periode tanpa harus mengikuti seleksi umum.
- (6) Jumlah ...

- (6) Jumlah dan jenjang kategori Duty Manager terbaik dan terfavorit yaitu:
  - a. Duty Manager kategori terbaik, ranking 1 sampai dengan 10;
  - b. Duty Manager kategori terfavorit, ranking ranking 1 sampai dengan 10.
- (7) Pemberian Piagam dan/atau Sertifikat Tugas Duty Manager diusulkan oleh Tim Penilai yang dibentuk dan ditetapkan oleh Keputusan Walikota.

Bagian Kedua Belas  
Jejaring Duty Manager

Pasal 24

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas Duty Manager, Penyelenggara dapat membangun jejaring dengan Penyelenggara lainnya di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Jejaring tersebut terbatas pada pertukaran informasi dan pelaksanaan teknis operasional pelayanan publik.
- (3) Dalam rangka mengembangkan dan meningkatkan kapasitas, kompetensi, dan penguatan aspirasi, Duty Manager dapat membentuk Forum Komunikasi Duty Manager di lingkungan Pemerintah Daerah.

BAB V ...

BAB V  
UPAH KERJA

Pasal 25

- (1) Duty Manager yang berasal dari PNS di lingkungan Pemerintah Daerah dapat diberikan insentif/tambahan penghasilan dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Duty Manager yang ditetapkan berdasarkan Perjanjian Kerja diberikan upah kerja dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pemberian insentif/tambahan Penghasilan PNS dan upah kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditetapkan melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB VI  
PAKAIAN SERAGAM KERJA

Pasal 26

- (1) Duty Manager dalam melaksanakan tugas menggunakan pakaian seragam khusus Duty Manager.
- (2) Anggaran seragam kerja Duty Manager dianggarkan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Badan Kepegawaian Daerah.
- (3) Model dan kelengkapan atribut seragam kerja Duty Manager ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

BAB VII ...

BAB VII  
PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN

Bagian Kesatu

Pengendalian

Pasal 27

Pimpinan Penyelenggara melakukan pengendalian atas pelaksanaan tugas Duty Manager, untuk bahan peningkatan kualitas dan kapasitas, pengembangan upaya yang berkesinambungan dalam rangka perbaikan standar pelayanan, sarana dan prasarana, dan pelaporan pelaksanaan pelayanan publik secara berkala.

Bagian Kedua

Pengawasan

Pasal 28

- (1) Pengawas internal dan Pengawas eksternal melakukan pengawasan pelaksanaan tugas Duty Manager.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang dilakukan oleh masyarakat dapat berupa laporan atau pengaduan masyarakat.

BAB VIII ...

BAB VIII  
MONITORING

Pasal 29

- (1) Pimpinan Penyelenggara dan Aparatur Pengawas Intern Pemerintah melakukan monitoring terhadap pelaksanaan pelayanan publik Duty Manager.
- (2) Hasil monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

BAB IX  
PELAPORAN

Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib melaporkan hasil pelaksanaan pelayanan publik Duty Manager pada setiap akhir semester kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah, dengan tembusan kepada Inspektur Daerah.
- (2) Tim Pelaksana wajib melaporkan hasil pelaksanaan pelayanan publik Duty Manager kepada Pimpinan Penyelenggara.
- (3) Duty Manager wajib melaporkan hasil pelaksanaan pelayanan publik Duty Manager kepada Walikota melalui Inspektur Daerah.
- (4) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diterima paling lambat pada tanggal 10 bulan berikutnya.
- (5) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3), diterima paling lambat pada tanggal 10 bulan Juli tahun berjalan dan tanggal 10 bulan Januari tahun berikutnya.

BAB X ...

BAB X  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 31

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bandung  
pada tanggal 15 Juli 2016

WALIKOTA BANDUNG,

TTD.

MOCHAMAD RIDWAN KAMIL

Diundangkan di Bandung  
pada tanggal 15 Juli 2016

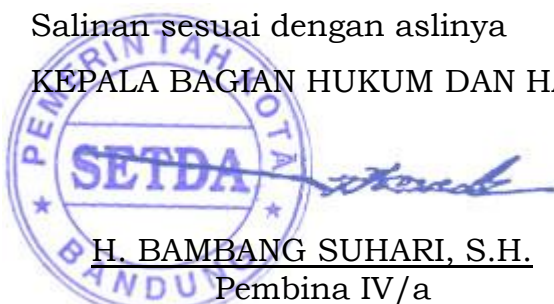
SEKRETARIS DAERAH KOTA BANDUNG,

TTD.

YOSSI IRIANTO

BERITA DAERAH KOTA BANDUNG TAHUN 2016 NOMOR 28

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM,



H. BAMBANG SUHARI, S.H.  
Pembina IV/a  
NIP. 19650715 198603 1 027

LAMPIRAN I :  
 PERATURAN WALIKOTA BANDUNG  
 NOMOR 847 TAHUN 2016  
 TENTANG  
 PELAYANAN PUBLIK DUTY MANAGER  
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANDUNG

**FORMAT LAPORAN HARIAN  
 AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DUTY MANAGER DI SKPD**

<p><b>DUTY MANAGER</b></p> <p>- Nama : .....</p> <p>- Jabatan : .....</p> <p><b>HARI &amp; TGL.</b> : ..... Tanggal : .....          : ..... Tahun : .....</p> <p><b>JAM PELAYANAN</b> :</p> <p>- BUKA : ..... WIB</p> <p>- TUTUP : ..... WIB</p> <p><b>JUMLAH PELAYANAN</b></p> <p>- Diterima : ..... Dok./Berkas</p> <p>- Diselesaikan : ..... Dok./Berkas</p> <p>- Belum Selesai : ..... Dok./Berkas</p> <p>- Dikembalikan (syarat tidak Lengkap) : ..... Dok./Berkas</p> <p><b>JUMLAH PENGADUAN</b></p> <p>- Keluhan diterima : ..... Dok./surat</p> <p>- Saran/ Kritik : ..... Dok./surat</p> <p>- Suport masyarakat yang diterima : ..... Dok./surat</p>	<p style="text-align: center;"><b>PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK</b></p> <p>I SKPD : .....</p> <p>II Alamat : .....</p> <p>III Nama Pimpinan : .....          SKPD</p> <p>IV Catatan : .....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--	--

**RINCIAN PELAYANAN PUBLIK DUTY MANAGER**

No.	JENIS PELAYANAN	URUSAN PELAYANAN	STATUS DOKUMEN PELAYANAN/PERIZINAN			
			Diterima	Selesai	Belum Selesai	Dikembalikan
1	disi sesuai tugas pokok dan fungsi SKPD masing-masing	1 disi sesuai tugas pokok dan fungsi SKPD masing-masing				
		2				
2		1				
		2				
3		1				
		2				
4		1				
		2				
5		1				
		2				
dst		dst				

**ALASAN DIKEMBALIKAN DAN BELUM DISELESAIKAN :**

- 1 Sebutkan alasan dengan jelas :
  - a. Mengapa dikembalikan :  
 .....  
 .....  
 .....
  - b. Mengapa belum diselesaikan :  
 .....  
 .....  
 .....
- 2 Hambatan dan Permasalahan :
  - a. ....
  - b. ....
- 3 Usulan perbaikan dan perubahan :
  - a. ....
  - b. ....

LAMPIRAN II :  
 PERATURAN WALIKOTA BANDUNG  
 NOMOR 874 TAHUN 2016  
 TENTANG  
 PELAYANAN PUBLIK DUTY MANAGER  
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANDUNG

**FORMAT LAPORAN HARIAN  
 AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DUTY MANAGER DI KECAMATAN**

<p><b>DUTY MANAGER</b></p> <p>- Nama : .....</p> <p>- Jabatan : .....</p> <p><b>HARI &amp; TGL.</b> : ..... Tanggal : .....        : ..... Tahun : .....</p> <p><b>JAM PELAYANAN</b> : .....</p> <p>- BUKA : ..... WIB</p> <p>- TUTUP : ..... WIB</p> <p><b>JUMLAH PELAYANAN</b></p> <p>- Diterima : ..... Dok./Berkas</p> <p>- Diselesaikan : ..... Dok./Berkas</p> <p>- Belum Selesai : ..... Dok./Berkas</p> <p>- Dikembalikan (syarat tidak Lengkap) : ..... Dok./Berkas</p> <p><b>JUMLAH PENGADUAN</b></p> <p>- Keluhan diterima : ..... Dok./surat</p> <p>- Saran/ Kritik : ..... Dok./surat</p> <p>- Suport masyarakat yang diterima : ..... Dok./surat</p>	<p style="text-align: center;"><b>PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK</b></p> <p>I SKPD : .....</p> <p>II Alamat : .....</p> <p>III Nama Pimpinan : .....        SKPD</p> <p>IV Catatan : .....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--	--

**RINCIAN PELAYANAN PUBLIK DUTY MANAGER**

No.	JENIS PELAYANAN	URUSAN PELAYANAN	STATUS DOKUMEN PELAYANAN/PERIZINAN			
			Diterima	Selesai	Belum Selesai	Dikembalikan
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						



9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

**ALASAN DIKEMBALIKAN DAN BELUM DISELESAIKAN :**

- 1 Sebutkan alasan dengan jelas :
  - a. Mengapa dikembalikan :
    - .....
    - .....
    - .....
  - b. Mengapa belum diselesaikan :
    - .....
    - .....
    - .....
  
- 2 Hambatan dan Permasalahan :
  - a. ....
  - b. ....
  
- 3 Usulan perbaikan dan perubahan :
  - a. ....
  - b. ....

FORMAT LAPORAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DUTY MANAGER  
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANDUNG

<p><b>DUTY MANAGER</b></p> <p>- Nama : .....</p> <p>- Jabatan : .....</p> <p><b>HARI &amp; TGL.</b> : ..... Tanggal : .....                  : ..... Tahun : .....</p> <p><b>JAM PELAYANAN</b> :</p> <p>- BUKA : ..... WIB</p> <p>- TUTUP : ..... WIB</p> <p><b>JUMLAH PELAYANAN</b></p> <p>- Diterima : ..... Dok./Berkas</p> <p>- Diselesaikan : ..... Dok./Berkas</p> <p>- Belum Selesai : ..... Dok./Berkas</p> <p>- Dikembalikan (syarat tidak Lengkap) : ..... as</p> <p><b>JUMLAH PENGADUAN</b></p> <p>- Keluhan diterima : ..... Dok./surat</p> <p>- Saran/ Kritik : ..... Dok./surat</p> <p>- Suport masyarakat yang diterima : ..... Dok./surat</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK</th> </tr> <tr> <td style="width: 5%;">I</td> <td>SKPD/UNIT KERJA : .....</td> </tr> <tr> <td>II</td> <td>Alamat : .....</td> </tr> <tr> <td>III</td> <td>Nama Pimpinan : .....</td> </tr> <tr> <td>IV</td> <td>SKPD/UNIT KERJA : .....</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Catatan : .....</td> </tr> </table>	PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK		I	SKPD/UNIT KERJA : .....	II	Alamat : .....	III	Nama Pimpinan : .....	IV	SKPD/UNIT KERJA : .....		Catatan : .....
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK													
I	SKPD/UNIT KERJA : .....												
II	Alamat : .....												
III	Nama Pimpinan : .....												
IV	SKPD/UNIT KERJA : .....												
	Catatan : .....												

RINCIAN PELAYANAN PUBLIK DUTY MANAGER

No.	JENIS PELAYANAN	URUSAN PELAYANAN	STATUS DOKUMEN PELAYANAN/PERIZINAN			
			Diterima	Selesai	Belum Selesai	Dikemb...
	Dst. ...					

ALASAN DIKEMBALIKAN DAN BELUM DISELESAIKAN:

- 1 Sebutkan alasan dengan jelas:
  - a. Mengapa dikembalikan:
 

.....

.....
  - b. Mengapa belum diselesaikan:
 

.....


.....
- 2 Hambatan dan Permasalahan:
  - a. ....
  - b. ....
  - c. Dst. ...
- 3 Usulan perbaikan dan perubahan:
  - a. ....
  - b. ....
  - c. Dst....

Bandung, .....

Mengetahui,  
 Pimpinan Penyelenggara,  
 .....

Duty Manager,  
 .....

WALIKOTA BANDUNG,  
 TTD.  
 MOCHAMAD RIDWAN KAMIL

Salinan sesuai dengan aslinya  
 KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM,  
  
 H. BAMBANG SUHARI, S.H.  
 Pembina IV/a  
 NIP. 19650715 198603 1 027

