



BUPATI LUWU TIMUR
PROVINSI SULAWESI SELATAN
PERATURAN BUPATI LUWU TIMUR
NOMOR 34 TAHUN 2015

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LUWU TIMUR,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 34 Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Timur Nomor 40 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik dan Partisipasi Masyarakat, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Luwu Timur;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Luwu Timur dan Kabupaten Mamuju Utara di Provinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 27, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4270);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Timur Nomor 1 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Kabupaten Luwu Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Luwu Timur Tahun 2008 Nomor 1);

6. Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Timur Nomor 40 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik dan Partisipasi Masyarakat;
7. Peraturan Bupati Luwu Timur Nomor 11 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Luwu Timur (Berita Daerah Kabupaten Luwu Timur Tahun 2014 Nomor 11);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TIMUR.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Luwu Timur.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Bupati adalah Bupati Luwu Timur.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Luwu Timur;
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah SKPD Pemerintah Kabupaten Luwu Timur.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai masyarakat Daerah Kabupaten Luwu Timur yang sejalan dengan peraturan perundang-undangan.
7. Standar Pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
10. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
11. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
12. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
13. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan

- hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, secara langsung atau tidak langsung.
14. Biaya pelayanan adalah segala pungutan dengan nama atau sebutan apapun dalam rangka penyelenggaraan pelayanan yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud disusunnya Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman bagi penyelenggara dalam penyusunan Standar Pelayanan.
- (2) Tujuan disusunnya Peraturan Bupati ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 3

Pedoman penyusunan Standar Pelayanan meliputi :

- a. prinsip standar pelayanan;
- b. penyusunan standar pelayanan;
- c. komponen standar pelayanan;
- d. tahapan penyusunan rancangan standar pelayanan;
- e. partisipasi masyarakat;
- f. penetapan standar pelayanan;
- g. maklumat pelayanan;
- h. penerapan standar pelayanan;
- i. pemantauan dan evaluasi.

BAB IV

PRINSIP STANDAR PELAYANAN

Pasal 4

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib menerapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a, sebagai berikut:

- a. sederhana yaitu mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, mudah dilaksanakan, mudah diukur bagi masyarakat maupun penyelenggara;
- b. partisipatif yaitu penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait;
- c. akuntabel yaitu hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
- d. berkelanjutan yaitu Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
- e. transparansi yaitu Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat; dan
- f. keadilan yaitu Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental. 91

BAB V PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

- (1) Setiap organisasi penyelenggara wajib mengusulkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Pengusulan Standar Pelayanan kepada Bupati melalui SKPD atau Unit Kerja yang mempunyai fungsi dan tugas di bidang pembinaan pelayanan publik.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh penyelenggara.
- (4) Format penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 6

Organisasi Penyelenggara yang menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), dalam pembahasan penyusunan Standar Pelayanan juga harus memperhatikan SPM berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 7

- (1) Komponen standar pelayanan terdiri dari :
 - a. komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
 - b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).
- (2) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, meliputi :
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (3) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf b, meliputi :
 - a. dasar hukum;
 - b. sarana prasarana dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.
- (4) Komponen Standar Pelayanan terkait dengan penyampaian pelayanan (*service delivery*), wajib dipublikasikan pada masyarakat. 

BAB VII
TAHAPAN PENYUSUNAN RANCANGAN
STANDAR PELAYANAN

Pasal 8

Langkah yang harus dilakukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf d, meliputi :

- a. identifikasi persyaratan;
- b. identifikasi prosedur;
- c. identifikasi waktu;
- d. identifikasi biaya/tarif;
- e. identifikasi produk pelayanan; dan
- f. penanganan pengelolaan pengaduan.

BAB VIII
PARTISIPASI MASYARAKAT

Pasal 9

- (1) Penyusunan penetapan Standar Pelayanan wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
 - a. perwakilan pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik secara langsung atau tidak langsung; dan/atau
 - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (3) Kemampuan penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyangkut kemampuan sumber daya yang dimiliki, meliputi :
 - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
 - b. pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
 - c. sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

BAB IX
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 10

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan.

BAB X
PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 11

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan harus disusun maklumat Pelayanan dan ditetapkan oleh organisasi penyelenggara. 

- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat tentang:
- pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
 - pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, huruf b, dan huruf c, wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

BAB XI

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 12

- Pelaksanaan Standar Pelayanan harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.
- Proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak terkait.

BAB XII

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 13

- Penyelenggara wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan.
- Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Penyelenggara dan/atau lembaga independen yang diminta bantuannya oleh Pemerintah Daerah.
- Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

BAB XIII

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 14

Dalam hal organisasi penyelenggara telah menerapkan Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan perundang-undangan, tetap dapat menerapkan Standar Pelayanan dan wajib menyesuaikan paling lama 1 (satu) tahun sejak diundangkannya Peraturan Bupati ini.

BAB XIV

PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal undangkan. *91*

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Luwu Timur. *SH*

Ditetapkan di Malili
pada tanggal 10 Desember 2015
Pj. BUPATI LUWU TIMUR,

u.
IRMAN YASIN LIMPO

Diundangkan di Malili
pada tanggal 10 Desember 2015

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LUWU TIMUR,

guc
BAHRI SULI

BERITA DAERAH KABUPATEN LUWU TIMUR TAHUN 2015 NOMOR : 34

TELAH DIKORSA	PARAF
SEKDA	<i>L</i>
ASISTEN	<i>A</i>
KABAG. Organisasi & Kepegawaian	<i>+</i>
KASUBAG. Kelembagaan & Ketatalaksanaan	<i>+</i>

LAMPIRAN
 NOMOR 34 /XII/TAHUN 2015
 TENTANG
 PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR
 PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KABUPATEN LUWU
 TIMUR.

STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan :
 Jenis Pelayanan :

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan Pelayanan	
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4	Jangka Waktu Penyelesaian	
5	Biaya/Tarif	
6	Produk Pelayanan	
7	Sarana prasarana dan/atau fasilitas	
8	Kompetensi pelaksana	
9	Pengawasan internal	
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	
11	Jumlah pelaksana	
12	Jaminan pelayanan	
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	
15	*)	

*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

Pj. BUPATI LUWU TIMUR,

IRMAN YASIN LIMPO

TELAH DIPERIKSA	PARAF
SEKDA	
ASISTEN	
KABAG. Organisasi & Kepegawaian	
KASUB. Kelengkapan & Tatakelengkapan	