BUPATI LUWU TIMUR
PROVINSI SULAWESI SELATAN
PERATURAN BUPATI LUWU TIMUR
NOMOR 34 TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LUWU TIMUR,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka memberikan kepastian penyusunan standar pelayanan serta meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara;
b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah;

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 Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Timur Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Luwu Timur Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Luwu Timur Nomor 103).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Luwu Timur.
2. Bupati adalah Bupati Luwu Timur.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah penyelenggara Pemerintah Daerah.
9. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara Pemerintah Daerah, BUMD, dan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang- undangan untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung atau tidak langsung.
12. Sederhana adalah prinsip penyusunan Standar Pelayanan agar mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
13. Partisipatif adalah prinsip penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait.
14. Akuntabel adalah prinsip bahwa hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
15. Berkelanjutan adalah prinsip bahwa Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
16. Transparansi adalah prinsip bahwa Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
17. Keadilan adalah prinsip 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.

18. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu Pelayanan Dasar yang merupakan *Urusan Pemerintahan* Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga secara minimal.
19. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan dan penerapan penyenggaraan pelayanan.

BAB II
MAKSUD, TUJUAN, PRINSIP DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu
Maksud dan Tujuan

Pasal 2

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

Bagian Kedua
Prinsip

Pasal 3

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib menerapkan prinsip :

a. sederhana;
b. partisipatif;
c. akuntabel;
d. berkelanjutan;
e. transparansi; dan
f. keadilan.

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang lingkup pedoman penyusunan Standar Pelayanan meliputi :

a. penyusunan standar pelayanan;
b. penetapan standar pelayanan;
c. penerapan standar pelayanan; dan
d. pemantauan dan evaluasi standar pelayanan.

BAB III
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 5

(1) Setiap Organisasi Penyelenggara mengusulkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan kepada Bupati melalui Sekretariat Daerah pada unit kerja yang mempunyai tugas dan fungsi pembinaan pelayanan publik.
(2) Pengusulan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan Format Standar Pelayanan yang ditetapkan oleh organisasi penyelenggara.
(3) Format pengusulan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 6

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

Bagian Kedua
Komponen

Pasal 7

(1) Komponen standar pelayanan terdiri dari:
    a. komponen Standar Pelayanan yang 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 yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dipublikasikan pada masyarakat.

Bagian Ketiga
Tahapan Penyusunan

Pasal 8

Tahapan penyusunan rancangan Standar Pelayanan meliputi:
a. identifikasi persyaratan;
b. *identifikasi prosedur;*
c. identifikasi waktu;
d. identifikasi biaya/tarif;
e. identifikasi produk pelayanan; dan
f. penanganan pengelolaan pengaduan.

Bagian Keempat
Partisipasi Masyarakat

Pasal 9

(1) Penyusunan Standar Pelayanan 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 IV
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 10

(1) Penetapan Standar Pelayanan dilakukan oleh Organisasi Penyelenggara.
(2) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebelum menetapkan terlebih dahulu dilakukan pembahasan Standar Pelayanan dan dibuatkan Berita Acara.

BAB V
PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 11

(1) Penerapan Standar Pelayanan dilakukan oleh Organisasi Penyelenggara dengan menyusun Maklumat Pelayanan.
(2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat tentang:
    a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
    b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
    c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
(3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
(4) Format Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (3), tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 12

(1) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 diintegrasikan dengan perencanaan program, kegiatan dan anggaran Organisasi Penyelenggara.
(2) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada masyarakat.

BAB VI
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 13

(1) Penyelenggara melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan.
(2) Penyelenggara dalam melakukan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dibantu oleh Lembaga Administrasi Negara, Ombusman, dan/atau Perguruan Tinggi.
(3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
(4) Ketentuan lebih lanjut untuk pelaksanaan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk tim yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB VII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 14

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

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

TELAH DIPERIKSA	PARAF
SEKDA	
ASISTEN	
KABAG. ORGANISASI & PA	
KASUBAG. TATALAKSANA	

Ditetapkan di Malili
pada tanggal 25 November 2019
BUPATI LUWU TIMUR,

MUHAMMAD THORIG HUSLER

Diundangkan di Malili
pada tanggal 25 November 2019
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LUWU TIMUR,

BAHRI SULI

BERITA DAERAH KABUPATEN LUWU TIMUR TAHUN 2019 NOMOR : 37

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI LUWU TIMUR
NOMOR 34 TAHUN 2019
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAERAH.

FORMAT PENGUSULAN STANDAR PELAYANAN

1. STANDAR PELAYANAN.....

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery)*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3.	Jangka waktu pelayanan	
4.	Biaya/tariff	
5.	Produk pelayanan	
6.	Penanganan aduan,saran dan masukan	

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	
2.	Sarana prasarana dan/atau Fasilitas	
3.	Kompetensi pelaksana	
4.	Pengawasan internal	
5.	Jumlah pelaksana	
6.	Jaminan pelayanan	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	

2. STANDAR PELAYANAN.....

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery)*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3.	Jangka waktu pelayanan	
4.	Biaya/tariff	
5.	Produk pelayanan	
6.	Penanganan aduan,saran dan masukan	
7.	Waktu pelayanan	

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	
2.	Sarana prasarana dan/atau Fasilitas	
3.	Kompetensi pelaksana	
4.	Pengawasan internal	
5.	Jumlah pelaksana	
6.	Jaminan pelayanan	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	

3. STANDARPELAYANAN.....
dst..... 98

Malili..... (Tahun)
Pimpinan Organisai Penyelenggara,

ttd

Nama Terang

TELAH DIPERIKSA	PARAF
SEKDA	
ASISTEN	
KABAG. ORGANISASI & PA	
KASUBAG. TATA LAKSANA	

BUPATI LUWU TIMUR,

MUHAMMAD THORIG HUSLER

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI LUWU TIMUR
NOMOR 34 TAHUN 2019
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAERAH.

FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN

(KOP Organisasi Penyelenggara)
.....

MAKLUMAT PELAYANAN

"Dengan ini kami menyatakan sangggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ".

Malili, 20....

Pimpinan Organisasi
Penyenggara,

Ttd
Nama Jelas
Pangkat
NIP

TELAH DIPERIKSA	PARAF
SEKDA	
ASISTEN	
KABAG. ORGANISASI & PO	
KASUBAG. TATALAKSANA	

BUPATI LUWU TIMUR,

MUHAMMAD THORIG HUSLER