



BUPATI SITUBONDO

PERATURAN

BUPATI SITUBONDO

NOMOR 31 TAHUN 2009

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SITUBONDO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SITUBONDO,

Menimbang : bahwa guna meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh aparaturnya kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien, perlu mengatur Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Situbondo yang pelaksanaannya ditetapkan dengan Peraturan Bupati;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950, Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9);
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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (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 Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
6. 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 diubah 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);

7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 1972 tentang Perubahan Nama dan Pemindahan Tempat Kedudukan Pemerintah Daerah Kabupaten Panarukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1972 Nomor 38);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pemeriksaan Kekayaan Penyelenggara Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3836);
10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
12. 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 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737) ;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Industri Pemerintah;
16. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
17. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur ;
18. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Kabupaten Situbondo (Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2008 Nomor 2).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SITUBONDO.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Situbondo.
2. Bupati adalah Bupati Situbondo.
3. Pelayanan Publik adalah kegiatan untuk melayani dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Kabupaten Situbondo.
5. Pemberi Pelayanan Publik adalah Pejabat atau Pegawai pada Penyelenggara Pelayanan Publik yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima Pelayanan Publik adalah perseorangan dan/atau kelompok orang dan/atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
7. Standar Pelayanan adalah ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan.
8. Peran Serta Masyarakat adalah peran serta aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggara pelayanan publik yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilaksanakan dengan mentaati norma hukum, moral dan sosial yang berlaku dalam masyarakat.
9. Indeks Kepuasan Masyarakat, yang selanjutnya disebut IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara Pelayanan Publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Pedoman penyelenggaraan pelayanan publik ini dimaksudkan sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Tujuan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

Pasal 3

Ruang lingkup pedoman penyelenggaraan pelayanan publik ini meliputi seluruh jenis pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik yang antara lain meliputi pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

BAB III

HAKEKAT DAN ASAS PELAYANAN PUBLIK

Pasal 4

Hakekat Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pasal 5

Asas-asas Pelayanan Publik adalah :

- a. Transparansi, yakni bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yakni mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yakni tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yakni pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

BAB IV

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Pertama

Kode Etik dan Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 6

Penyelenggara Pelayanan Publik wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan sebagai berikut :

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional ;
- b. bertindak adil dan tidak diskriminatif ;
- c. peduli, teliti dan cermat ;
- d. bersikap ramah dan bersahabat ;
- e. bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan berbelit-belit ;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun ;
- g. transparan dalam pelaksanaan; dan
- h. mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

Pasal 7

Dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik setiap aparatur mempunyai kewajiban :

- a. mentaati segala peraturan perundang-undangan yang berlaku ;

- b. melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sesuai bidang tugasnya dengan berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal ;
- c. menggunakan dan memelihara dokumen dan barang-barang inventarisasi lainnya milik Pemerintah Kabupaten dengan sebaik-baiknya.

Pasal 8

- (1) Hubungan antar penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan dengan mentaati norma-norma kelembagaan, kesopanan, kesusilaan dan etika dengan berpedoman pada asas-asas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dan peraturan perundangan lain yang berlaku.
- (2) Setiap satuan kerja perangkat daerah dan Badan Usaha Milik Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo yang mempunyai tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan koordinasi dengan pihak lain guna mengoptimalkan tugas pelayanan.

Bagian Kedua

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pasal 8

Penyelenggaraan Pelayanan Publik menganut prinsip efisiensi dan efektifitas dengan memperhatikan faktor kesopanan, keramahtamahan dan kepuasan masyarakat.

Pasal 9

Prinsip Pelayanan Publik adalah :

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur Pelayanan Publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu harus jelas dalam :
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif Pelayanan Publik ;
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik ;
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu, yaitu pelaksanaan Pelayanan Publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk Pelayanan 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 pimpinan penyelenggara Pelayanan Publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan Pelayanan Publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Bagian Ketiga

Standar Pelayanan Publik

Pasal 10

- (1) Penyelenggaraan Pelayanan Publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Pasal 11

Standar pelayanan, paling sedikit meliputi :

- a. Prosedur Pelayanan, yakni prosedur pelayanan yang dibutuhkan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian, yakni waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan, yakni biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan, yakni hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana, yakni penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yakni kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Pasal 12

- (1) Guna penyusunan standar pelayanan publik, disusun Petunjuk Teknis Penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana tersebut dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan Peraturan Bupati ini.
- (2) Petunjuk Teknis Penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan acuan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik dalam menyusun standar pelayanan publik.
- (3) Petunjuk Teknis Penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat dinamis dan dapat dikembangkan sesuai kebutuhan pada Penyelenggara Pelayanan Publik.

- (4) Penyusunan Standar Pelayanan Publik ditetapkan lebih lanjut oleh Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Keempat

Biaya Pelayanan Publik

Pasal 13

Penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
- b. Nilai / harga yang berlaku atas barang dan atau jasa;
- c. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian;
- d. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai peraturan perundangan.

BAB V

KELOMPOK PELAYANAN PUBLIK

Pasal 14

- (1) Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Ijin Mendirikan bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- (2) Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- (3) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

BAB VI

PELAYANAN KHUSUS

Pasal 15

- (1) Penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.
- (2) Pelayanan khusus juga dimungkinkan untuk jenis pelayanan tertentu, dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

BAB VII
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 16

- (1) Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.
- (2) Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.
- (3) Kepuasan penerima pelayanan dapat diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan secara periodik.

BAB VIII
PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 17

- (1) Setiap Pimpinan pada Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya.
- (2) Untuk menampung pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara Pelayanan Publik menyediakan loket/kotak pengaduan.
- (3) Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara Pelayanan Publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
 - a. Prioritas penyelesaian pengaduan;
 - b. Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
 - c. Prosedur penyelesaian pengaduan;
 - d. Rekomendasi penyelesaian pengaduan;
 - e. Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
 - f. Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
 - g. Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan;
 - h. Dokumentasi penyelesaian pengaduan.
- (4) Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dilakukan melalui jalur hukum.

BAB IX
PENGAWASAN

Pasal 18

- Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui :
- a. Pengawasan Melekat, yakni pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - b. Pengawasan Fungsional, yakni pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - c. Pengawasan Masyarakat, pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat.

BAB X
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 19

Penyusunan Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Penyelenggara Pelayanan Publik dapat dikoordinasikan dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Situbondo.

BAB XI
PENUTUP

Pasal 20

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Situbondo
pada tanggal 02 September 2009

WAKIL BUPATI SITUBONDO,

ttd

Drs. H. SUROSO, M.Pd

Diundangkan di Situbondo
pada tanggal 02 September 2009

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SITUBONDO,**

ttd

Drs. H. KOESPRATOMOWARSO, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 010 104 956/19530113 198003 1007

SALINAN sesuai dengan Aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM



ANNA KUSUMA, S.H., M.Si
Pembina (IV/a)
19831221 200604 2 009

BERITA DAERAH KABUPATEN SITUBONDO TAHUN 2009 NOMOR 31

**PETUNJUK TEKNIS PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN SITUBONDO**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan masyarakat, baik disampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media massa. Untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk mengefektifkan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan melalui penyusunan standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut wajib dimiliki oleh setiap unit pelayanan untuk digunakan sebagai pedoman baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud petunjuk teknis penyusunan standar pelayanan publik ini adalah sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam penyusunan standar pelayanan publik.
2. Tujuan petunjuk teknis penyusunan standar pelayanan publik ini adalah mendorong tersusunnya standar pelayanan pada setiap unit pelayanan agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan lebih baik.

C. Sasaran

Setiap unit penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Situbondo (baik SKPD maupun BUMD) yang menyelenggarakan pelayanan di Kabupaten Situbondo didasarkan pada standar pelayanan yang telah ditetapkan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup petunjuk teknis penyusunan standar pelayanan publik ini meliputi :

1. prinsip penyusunan standar pelayanan publik;
2. komponen penyusunan standar pelayanan publik;
3. langkah-langkah penyusunan standar pelayanan publik;
 - a. analisa persyaratan pelayanan;
 - b. analisa waktu penyelesaian pelayanan;
 - c. analisa biaya pelayanan;
 - d. analisa sarana dan prasarana pelayanan;
 - e. analisa personalia;
 - f. analisa pengawasan;
 - g. analisa penanganan pengaduan;
4. pemantauan dan pengendalian kualitas pelayanan;
5. lembar kerja penyusunan standar pelayanan.

E. Pengertian Umum

Dalam petunjuk teknis ini yang dimaksud dengan :

1. Manajemen pelayanan adalah penataan penyelenggaraan pelayanan secara efektif dan efisien guna mencapai kinerja pelayanan yang optimal.
2. Pembina teknis unit pelayanan adalah pimpinan unit kerja yang secara struktural merupakan atasan dari pimpinan unit kerja penyelenggara pelayanan.
3. Unit pelayanan adalah Instansi Pemerintah Kabupaten Situbondo dan BUMD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Biaya pelayanan adalah segala biaya dengan nama atau sebutan apapun dalam rangka penyelenggaraan pelayanan yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

II. Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan

Penyusunan standar pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip standar pelayanan sebagai acuan dan ukuran yang harus ditaati oleh penyelenggara dan penerima pelayanan yang meliputi :

- A. **Konsensus**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan merupakan komitmen dari hasil kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf unit pelayanan dengan memperhatikan sungguh-sungguh kepentingan pihak yang berkepentingan serta mengacu kepada norma atau peraturan yang telah ada.
- B. **Sederhana**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan memuat aturan-aturan yang bersifat pokok sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat.
- C. **Konkrit**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan.
- D. **Mudah Diukur**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan dapat diukur implementasinya, baik yang bersifat teknis maupun non teknis.
- E. **Terbuka**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan untuk penyempurnaan.
- F. **Terjangkau**, artinya standar pelayanan dapat dilaksanakan secara baik dan benar, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat yang menerima layanan.
- G. **Dapat Dipertanggungjawabkan**, artinya hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara nyata kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
- H. **Mempunyai Batas Waktu Pencapaian**, artinya standar pelayanan dapat memberikan ketetapan waktu bagi pencapaian hal-hal yang telah diatur dalam standar pelayanan.
- I. **Berkesinambungan**, artinya standar pelayanan yang telah ditetapkan dapat terus menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan.
- J. **Mudah Diakses**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan mudah diketahui dan dimengerti.
- K. **Kesamaan Hak dan Kewajiban**, artinya standar pelayanan yang telah ditetapkan tidak membedakan/non diskriminatif dalam hal suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- L. **Efektif dan Efisien**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan tepat mengenai sasaran masyarakat penerima pelayanan dan memberikan kepuasan sesuai harapan dan kebutuhan penerima pelayanan.

III. Komponen Standar Pelayanan Publik

Komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

- A. **Jenis Pelayanan**, yaitu pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan
- B. **Dasar Hukum Pelayanan**, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan.

- C. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- D. **Prosedur Pelayanan**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- E. **Waktu Penyelesaian Pelayanan**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap pelayan.
- F. **Biaya Pelayanan**, yaitu besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.
- G. **Produk Pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- H. **Sarana dan Prasarana**, yaitu fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat.
- I. **Mekanisme Penanganan Pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- J. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku.
- K. **Mekanisme Pengawasan**, yaitu tata cara pelaksanaan pengawasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- L. **Kompensasi**, yaitu perlakuan khusus yang diberikan oleh pemberi pelayanan jika terjadi ketidaksesuaian pelayanan dibandingkan dengan standarnya.

IV. Langkah-Langkah Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan disusun dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Penyusunan standar pelayanan dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

A. Inventarisasi Tugas dan Fungsi

Untuk mengetahui jenis pelayanan perlu dilakukan inventarisasi tugas dan fungsi setiap unit pelayanan, baik yang bersifat utama ataupun pendukung termasuk dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Inventarisasi Pengguna Layanan

Melakukan inventarisasi penerima layanan guna mengetahui jenis pelanggan, besaran tarif, klasifikasi pelayanan.

C. Survey Harapan Masyarakat

Melakukan survey kepada masyarakat untuk mengetahui harapan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Survey dilakukan secara periodik minimal satu kali dalam setahun.

D. Analisis Prosedur Pelayanan

Analisis prosedur pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi seluruh aktifitas pelayanan secara berurutan dimulai pada saat penerima pelayanan datang sampai dengan penerima pelayanan menerima hasil pelayanan. Proses aktifitas tersebut dituangkan dalam bagan alir.

Dalam menyusun prosedur pelayanan, perlu diperhatikan hal-hal antara lain :

1. Mekanisme kerja atau tata urutan pelayanan, harus sesederhana mungkin artinya jumlah simpul / meja yang dilewati dalam proses pelayanan harus sederhana. Disusun dalam rangkaian proses yang hanya mengaitkan atau melewati simpul, meja atau pejabat / petugas yang mempunyai kaitan fungsi dalam proses pelayanannya.
2. Apabila harus melibatkan banyak simpul / meja atau pejabat dalam proses pelayanan, hendaknya dipertimbangkan yang benar-benar mempunyai kepentingan yang relevan dengan persyaratan legalitas suatu pelaksanaan pelayanan, sehingga bukan semata-mata dikaitkan untuk kepentingan unit / satuan kerja yang bersangkutan.

3. Proses arus kerja dalam penyelenggaraan pelayanan, harus digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi mengenai sarana penunjang (seperti nama loket/meja/petugas) harus dibuat secara lengkap dan jelas sesuai fungsinya.
4. Tata urutan atau bagan alir penanganan pelayanan serta nama-nama loket dan petugas masing-masing urusan, perlu divisualisasikan secara jelas.

E. Analisa Persyaratan Pelayanan

Dalam menyusun persyaratan setiap jenis pelayanan dilakukan analisis dengan cara mengidentifikasi seluruh persyaratan pelayanan yang ada dan mengkaji persyaratan baru yang diperlukan pada setiap aktivitas dan atau tahapan aktivitas pelayanan yang berkaitan langsung dengan substansi produk pelayanan.

Adapun persyaratan pelayanan jelas dan mudah dimengerti maka dalam menganalisis persyaratan pelayanan, perlu diperhatikan antara lain :

1. Identifikasi persyaratan yang dibutuhkan dengan memperhatikan tahapan aktivitas pelayanan yang langsung berkaitan dengan substansi produk pelayanan dan dirumuskan secara jelas serta mudah dimengerti oleh masyarakat.
2. Melakukan pengkajian terhadap hasil identifikasi persyaratan dengan memperhatikan sifat karakteristik jenis pelayanan agar persyaratan yang akan ditetapkan benar-benar sesuai dan berkaitan langsung dengan jenis pelayanan.
3. Menghilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan prosedur pelayanan.

F. Analisis Waktu Penyelesaian Pelayanan

Analisis waktu penyelesaian pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi pengalaman, harapan penerima pelayanan dan kemampuan internal. Proses identifikasi dapat dilakukan melalui survey dengan mempertimbangkan efektifitas, efisien dan tingkat produktifitas waktu yang ditetapkan sesuai dengan harapan pelanggan dan dapat dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penetapan waktu penyelesaian pelayanan perlu memperhatikan antara lain :

1. Jumlah Personil yang Tersedia

Perlu dipertimbangkan mengenai jumlah personil yang melaksanakan suatu jenis pelayanan sesuai dengan beban kerja dan sarana yang dimiliki

2. Sarana dan Prasarana yang Dimiliki

Perlu dipertimbangkan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran penyelesaian tugas sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

3. Beban Kerja

Beban kerja dapat digunakan sebagai salah satu tolok ukur untuk menentukan jumlah personil yang diperlukan dengan tetap memperhatikan tingkat produktifitas.

4. Tahapan Proses Pelayanan

Perlu dipertimbangkan mengenai jumlah tahapan kegiatan yang akan dilakukan dengan jumlah personil yang dimiliki

5. Kemampuan dan Keterampilan SDM Pelayanan

Perlu dipertimbangkan kemampuan dan keterampilan SDM yang memberikan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan

6. Keterkaitan Proses Pelayanan dengan Instansi lain

Perlu dipertimbangkan keterkaitan proses pelayanan tertentu dengan instansi terkait lainnya yang memerlukan waktu penyelesaian.

G. Analisa Biaya Pelayanan

Analisa biaya pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi kemampuan ekonomi, harapan penerima pelayanan dan tingkat kesulitan pelayanan.

Penetapan biaya pelayanan perlu memperhatikan antara lain :

1. Besaran biaya yang layak
2. Kemampuan ekonomi masyarakat setempat
3. Tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
4. Tingkat kesulitan proses pelayanan dan kegunaan produk pelayanan.

H. Analisa Sarana dan Prasarana Pelayanan

Analisa sarana dan prasarana pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan yang diperlukan penerima dan pemberi pelayanan sesuai aktivitas pelayanan, baik berupa sarana utama dan sarana pendukung. Sarana pelayanan adalah sarana yang harus disediakan dalam rangka proses pelayanan meliputi antara lain : berbagai formulir berbagai fasilitas pengolahan data dan fasilitas telekomunikasi. Sedangkan prasarana pelayanan adalah fasilitas yang disediakan dalam rangka memberikan dukungan pelayanan, antara lain : penyediaan fasilitas ruang tunggu kamar kecil, sarana parkir dan lain-lain.

Analisa sarana prasarana pelayanan perlu memperhatikan antara lain

1. Jenis sarana dan prasarana yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan
2. Jumlah sarana dan prasarana yang diperlukan sesuai dengan beban kerja dan jumlah
3. Kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki sesuai dengan penggunaan.
4. Pemanfaatan sarana dan prasarana yang dimiliki sesuai dengan penggunaan
5. Kemampuan keuangan unit pelayanan sesuai dengan situasi dan kondisi

I. Analisa Kompetensi Personalia

Analisa kompetensi personalia dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam melakukan analisa personalia perlu memperhatikan antara lain :

1. Jumlah beban kerja dikaitkan dengan formasi personil yang ada
2. Jenis kegiatan dikaitkan dengan kualitas pendidikan pegawai
3. Tingkat kesulitan proses pelayanan dikaitkan dengan keahlian dan keterampilan
4. Ketersediaan sarana dan prasarana dikaitkan dengan sifat dan jenis pelayanan.

J. Analisa Penanganan Pengaduan

Analisa penanganan pengaduan dilaksanakan dengan memperhatikan keluhan-keluhan yang disampaikan dengan menyediakan sarana pengaduan, petugas yang khusus menangani, dan tindak lanjut pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Penatausahaan pengaduan masyarakat.
2. Proses pembuktian pengaduan masyarakat.
Proses pengaduan masyarakat dilakukan melalui konfirmasi dan klarifikasi, penelitian/pemeriksaan.
3. Tindak lanjut dan pemantauan pengaduan masyarakat, meliputi :
 - a. Tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat;

- b. Pemanfaatan hasil penanganan pengaduan masyarakat;
- c. Pemantauan dan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat;
- d. Sanksi.

K. Analisa Kompensasi

Analisa kompensasi dilaksanakan apabila terdapat ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dengan memberikan perlakuan khusus dari penyelenggara pelayanan.

Perlakuan khusus tidak harus berupa uang, tapi dapat pula berupa tindakan klarifikasi terhadap permasalahan, permohonan maaf dan kemudahan pelayanan.

L. Analisa Pengawasan

Analisa pengawasan diperlukan untuk merumuskan pola pengawasan dengan maksud agar penyelenggara pelayanan publik dapat dikendalikan dan diawasi oleh pimpinan unit pelayanan maupun oleh masyarakat penerima pelayanan.

Dalam melakukan analisis pengawasan penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan, antara lain

1. Penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
2. Pemantauan dan evaluasi penerapan standar pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima pelayanan.

V. Pemantauan dan Pengendalian Kualitas Pelayanan

Penerapan standar pelayanan perlu secara terus-menerus dipantau implementasinya. Pemantauan tidak hanya terkait dengan sejauh mana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan, tetapi juga terkait dengan aspek-aspek manajemen sejauh mana unit pelayanan secara konsisten menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dimaksud. Jika ada proses pemantauan ini diperoleh suatu penyimpangan, maka dengan cepat pihak unit pelayanan dapat melakukan tindakan-tindakan pengendalian agar proses pelayanan dapat tetap menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar. Proses pemantauan dan pengendalian sangat perlu dilakukan antara lain karena adanya kecenderungan-kecenderungan perubahan masyarakat pelanggan yang selalu menghendaki perbaikan kualitas pelayanan dari waktu-kewaktu, perubahan lingkungan internal, maupun eksternal dan perkembangan teknologi. Upaya pemantauan dan pengaduan dilakukan melalui masukan-masukan dari masyarakat, baik melalui pengaduan masyarakat maupun survey yang dilakukan untuk melihat sejauh mana kepuasan masyarakat. Pemantauan dan pengendalian dapat dilakukan melalui cara-cara pemberian penghargaan dan sanksi (reward and punishment). Pemberian penghargaan dan sanksi dilakukan untuk menjaga dan memotivasi seluruh jajaran pegawai agar tetap taat pada aturan-aturan yang telah ditetapkan untuk menjamin konsistensi proses pelayanan. Dengan melakukan pemantau dan pengendalian kualitas pelayanan tersebut, pada akhirnya akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan serta berbagai keuntungan bagi unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan prima yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan publik.

VI. Lembar Kerja Penyusunan Standar Pelayanan

- A. Untuk memudahkan proses identifikasi tentang jenis pelayanan digunakan lembar kerja terlampir yang memuat unit pelayanan, jenis pelayanan yang diberikan/diselenggarakan dan dasar hukum (Format A).
- B. Untuk membantu melakukan analisis mengenai prosedur, persyaratan, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan untuk setiap jenis pelayanan digunakan lembar kerja terlampir (Format B).

VII. Penutup

- A. Penetapan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan dilakukan oleh pembina teknis unit pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku berdasarkan usulan pimpinan unit pelayanan yang bersangkutan setelah melakukan pembahasan dengan masyarakat yang berkepentingan dan tenaga ahli yang berkaitan dengan jenis pelayanan.
- B. Dengan ditetapkannya petunjuk teknis penyusunan standar pelayanan ini hendaknya disosialisasikan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui keberadaan standar pelayanan tersebut sehingga dalam penerapannya masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam mengawasinya.
- C. Keberhasilan penyusunan standar pelayanan dilingkungan instansi pemerintah ditentukan oleh komitmen pembina teknis unit pelayanan publik beserta pimpinan instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- D. Dalam merealisasikan standar pelayanan publik, setiap unit pelayanan publik disarankan dan didorong untuk menetapkan, mendokumentasikan dan memelihara sistem manajemen pelayanan publik serta secara terus-menerus meningkatkan keefektifannya.
- E. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan standar pelayanan publik, pembina teknis pelayanan publik yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan Menteri yang bertanggung jawab dibidang pendayagunaan aparatur negara dan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Timur

LEMBAR KERJA I
IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

NO	JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN / DISELENGGARAKAN	DASAR HUKUM

Keterangan :

- Unit Pelayanan : adalah unit pelayanan yang memberikan pelayanan,
Contoh : Catatan Sipil.
- Jenis pelayanan yang diberikan / diselenggarakan adalah jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan yang bersangkutan
Contoh : dalam hal Catatan Sipil : Akte Perkawinan dan Akte Kematian dll.
- Dasar hukum adalah dasar penyelenggaraan jenis pelayanan yang bersangkutan.

LEMBAR KERJA 2
IDENTIFIKASI ANALISIS PROSES DAN PROSEDUR,
PERSYARATAN, SARANA DAN PRASARANA, WAKTU DAN
BIAYA PELAYANAN

JENIS PELAYANAN :

NO	PROSEDUR PELAYANAN	PERSYARATAN	SARANA DAN PRASARANA	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA PELAYANAN

Keterangan :

- Jenis pelayanan adalah pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan sesuai dengan contoh Catatan Sipil pada formulir lampiran II, jenis pelayanan antara lain adalah Akte Kelahiran
- Kolom 1 : Nomor urut
- Kolom 2 : prosedur pelayanan, diisi dengan aktivitas pelayanan mulai dari awal sampai dengan akhir pemberian pelayanan.
Contoh : untuk akte kelahiran antara lain : terdiri dari pendaftaran surat kelahiran dan sebagainya
- Kolom 3 : Persyaratan, diisi dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
Contoh : untuk akte kelahiran baru antara lain KTP kedua orang tua, surat nikah dan sebagainya
- Kolom 4 : Sarana dan prsarana, diisi dengan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan
Contoh : formulir, peralatan kantor, loket, ruang tunggu dan sebagainya
- Kolom 5 : Waktu penyelesaian, diisi dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
- Kolom 6 : Biaya pelayanan, diisi dengan besaran tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.

WAKIL BUPATI SITUBONDO,

ttd

Drs. H. SUROSO, M.Pd