



# BUPATI MUARA ENIM

PROVINSI SUMATERA SELATAN

TENTANG

PERATURAN BUPATI MUARA ENIM

NOMOR 27 TAHUN 2014

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN MUARA ENIM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MUARA ENIM

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menunjang pencapaian visi Pemerintah Kabupaten Muara Enim yaitu terwujudnya masyarakat Kabupaten Muara Enim yang sehat, mandiri, agamis dan sejahtera di bumi serasan sekundang perlu dilaksanakan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memberikan jaminan dan landasan kepastian penyelenggaraan pelayanan;
- b. bahwa untuk menjamin adanya kepastian penyelenggaraan pelayanan, maka setiap unit penyelenggara pelayanan perlu menyusun standar pelayanan publik sebagai tolok ukur kinerja pelayanan yang dibakukan dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Muara Enim;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi

**h. Kompetensi Petugas yang Terlibat dalam Proses pemberian atau Penyelesaian Pelayanan**

- 1) Jumlah Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan.
- 2) Kompetensi (pengetahuan ketrampilan, sikap) yang harus dimiliki oleh penyelenggara atau petugas pelayanan.
- 3) Syarat jabatan yang harus dipenuhi.
- 4) Klasifikasi pendidikan formal maupun informal termasuk pendidikan dan pelatihan (struktural, teknis maupun fungsional).

**i. Pengawasan Internal**

- 1) diawasi oleh atasan langsung dan/ atau oleh pejabat/petugas pada unit pelayanan publik yang ditunjuk melaksanakan pengawasan secara fungsional, atau
- 2) diawasi oleh aparat pengawasan secara fungsional.

**j. Pelayanan Informasi dan Pelayanan Pengaduan Masyarakat**

- 1) Dibentuk unit khusus atau minimal menunjuk petugas khusus yang menangani pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat.
- 2) Jumlah petugas yang menangani dan kualifikasi petugas baik pendidikan formal dan informal maupun kemampuan teknis atau kompetensi yang harus dimiliki agar pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik.
- 3) Hindari penempatan petugas yang memiliki tempramen tinggi dan cepat marah.
- 4) Membuat mekanisme / prosedur proses penyelesaian penanganan pengaduan.
- 5) Sebutkan sarana dan prasarana seperti Telepon, Buku Agenda pengaduan, *Filling Cabinet*, Komputer, dsb.

**k. Jumlah pelaksana**

- 1) Mencantumkan jumlah pelaksana sesuai dengan dukungan kualifikasi dan kompetensi
- 2) Petugas pelaksana bertanggung jawab sesuai struktur, jabatan, tugas, dan kewenangan yang ditentukan pada instansi/ unit pelayanan publik

**1. Jaminan Pelayanan**

- 1) Membuat tata tertib dalam penyelenggaraan pelayanan
- 2) Membuat Kode etik atau slogan sebagai janji

- dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  4. 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 dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
  5. 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);
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 3 Tahun 2013 tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Muara Enim (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2013 Nomor 3);

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN MUARA ENIM.

**d. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Yaitu waktu yang diperhitungkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan mulai dari diterimanya permintaan pelayanan (dengan persyaratan yang lengkap dan sah) sampai dengan selesainya (hasil) pelayanan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Cantumkan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sebuah proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 2) Diukur dari pengalaman dan kemampuan pegawai/Petugas.
- 3) Penetapan waktu diukur mulai dari penerimaan berkas dengan persyaratan lengkap sampai dengan selesai diproses misal : 1 jam, 1 hari, dan seterusnya.
- 4) Hindari kesan waktu penyelesaian pelayanan terlalu lama.

**e. Besarnya Tarif / Biaya Pelayanan dan Cara Pembayaran**

Yaitu besaran biaya/tarif yang harus dibayar oleh penerima pelayanan serta tata cara pembayarannya, dengan memperhatikan hal-hal:

- 1) Besaran tarif/biaya sesuai ketentuan perundang-undangan (Peraturan Daerah) yang telah ditetapkan.
- 2) Cara pembayaran yang bisa ditempuh oleh penerima pelayanan. Contoh melalui ATM atau Bank atau langsung tunai kapan dan dimana.
- 3) Disebutkan secara jelas dan rinci sumber biaya yang digunakan dalam penyediaan pelayanan apakah dari penerimaan pelayanan atau berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah / Anggaran Pendapatan Belanja Negara

**f. Spesifikasi Produk/ Hasil Pelayanan yang akan Diterima oleh Pelanggan.**

- 1) Hasil pelayanan yang akan diterima oleh penerima pelayanan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 2) Sebutkan nama spesifikasi bentuk out put dari pelayanan (misal : Izin Mendirikan Bangunan , Surat Izin Usaha Perdagangan, dll)

**g. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

- 1) Sarana / Prasarana yang harus disediakan agar petugas yang memberikan pelayanan sesuai dengan standar seperti meja,kursi, komputer,alat tulis, kendaraan operasional bila perlu dll.
- 2) Sarana / Prasarana bagi pelanggan seperti ruang tunggu (antri), toilet umum, parkir,dll.
- 3) Sarana / Prasarana khusus bagi pelanggan yang cacat fisik, lanjut usia dan ibu hamil seperti penyediaan loket khusus, kursi roda dll.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Muara Enim
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Muara Enim.
3. Bupati adalah Bupati Muara Enim.
4. Standar Pelayanan Publik adalah ukuran atau tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. 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.
7. Badan Usaha Milik Negara yang selanjutnya disingkat BUMN adalah perusahaan Negara yang merupakan bagian dan kesatuan produksi yang bertujuan untuk memberikan jasa atau layanan kepada publik, memupuk pendapatan dan menyelenggarakan kepentingan publik.
8. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah perusahaan yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Daerah.
9. Unit Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah termasuk BUMN dan BUMD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
10. Pembina Teknis Unit Pelayanan adalah pimpinan unit kerja

## **PETUNJUK PENGISIAN STANDAR PELAYANAN**

Setiap komponen diuraikan dari hasil identifikasi yang telah dilaksanakan baik berupa lembar kerja atau analisis yang telah dilaksanakan, adapun beberapa penjelasan untuk mempermudah pengisian uraian dari setiap komponen secara umum adalah :

### **a. Dasar Hukum**

Adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan, termasuk dasar hukum dari jenis atau produk pelayanan yang dihasilkan, dasar hukum pemungutan biaya pelayanan.

### **b. Persyaratan Pelayanan**

Yaitu syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Dalam pemenuhan persyaratan tersebut harus memperhatikan hal-hal antara lain :

1. Menyebutkan semua persyaratan sebagaimana yang disyaratkan dalam peraturan perundangan yang berlaku.
2. Jika telah melaksanakan *Citizen Charter (CC)* maka persyaratan disesuaikan dengan hasil kesepakatan yang dicapai dengan proses CC dimaksud.
3. Syarat-syarat yang harus dipenuhi tidak terlalu banyak (ringkas).

### **c. Prosedur Penyelesaian Pelayanan**

- 1) Prosedur proses penyelesaian pelayanan
  - Merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan Penerima pelayanan.
  - Dibuat dalam bentuk bagan alir (*flow chart*) disertai uraian keterangan tentang prosedur proses penyelesaian setiap jenis pelayanan berupa gambar : bisa berupa urutan meja, loket dll.
  - Bagan alir dibuat sesederhana mungkin tidak terlalu panjang sehingga tidak menimbulkan kesan terlalu berbelit-belit dan lama, tetapi memperhatikan spesifikasi produk pelayanan yang telah ditetapkan.
- 2) Prosedur pengajuan pelayanan yang harus diikuti oleh setiap pelanggan, agar diuraikan dengan jelas misalnya :
  - Permohonan tertulis atau dengan mengisi blanko yang sudah disediakan.
  - Persyaratan lengkap sesuai yang dipersyaratkan.
  - Diurus sendiri atau dikuasakan.
  - Melalui loket antri atau langsung.

yang secara struktural merupakan atasan dari pimpinan unit kerja penyelenggara pelayanan

11. Pelayanan Prima adalah pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.
12. Pemberi Pelayanan adalah pejabat dan atau pegawai pada Penyelenggara Pelayanan Publik yang melaksanakan pemberian pelayanan kepada penerima pelayanan.
13. Penerima pelayanan adalah orang atau kelompok orang, masyarakat, Badan Hukum dan Instansi Pemerintah yang membutuhkan dan atau berhak menerima pelayanan.
14. Jenis Pelayanan adalah pelayanan tertentu yang dihasilkan oleh penyelenggara pelayanan.
15. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah unsur penyelenggara pemerintahan daerah;
16. Pembina Pelayanan Publik adalah Bupati atau pejabat yang ditunjuk atau Kepala SKPD yang mempunyai tugas dan tanggung jawab di bidang peningkatan kualitas pelayanan publik.
17. Pengaduan pelayanan adalah pemberitahuan atau tuntutan mengenai ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
18. Unit Pengaduan Pelayanan adalah Unit atau Tim yang dibentuk oleh penyelenggara pelayanan yang bertugas menerima dan memfasilitasi penyelesaian penyelesaian pengaduan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
19. Persyaratan Pelayanan adalah kelengkapan teknis dan administrasi yang harus dipenuhi oleh penerima pelayanan untuk mendapatkan suatu pelayanan.
20. Prosedur dan Mekanisme Pelayanan adalah rangkaian proses dan tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu jenis pelayanan.
21. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya dengan nama/sebutan apapun beserta rinciannya yang dibebankan pada penerima pelayanan sebagai imbalan jasa atas pemberian

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	
15.	Pemberian Kompensasi	
	*) .....	

\*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila di pandang perlu

KEPALA .....

NAMA.....

pelayanan yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

## BAB II

### MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

#### Pasal 2

- (1) Maksud Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik ini adalah sebagai acuan bagi setiap unit penyelenggara pelayanan publik di daerah dalam menyusun Standar Pelayanan Publik.
- (2) Tujuan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik ini adalah agar semua Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di daerah memiliki Standar Pelayanan Publik yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala SKPD Penyelenggara Pelayanan Publik supaya mampu memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
- (3) Sasaran Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik ini adalah Penyelenggara Pelayanan Publik di daerah yang mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

## BAB III

### POKOK-POKOK STANDAR PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Pertama

#### Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan Publik

#### Pasal 3

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan Publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip standar pelayanan sebagai acuan dan ukuran yang harus ditaati oleh penyelenggara dan penerima pelayanan.
- (2) Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
  - a. Sederhana  
Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun

## STANDAR PELAYANAN .....

### A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang keberadaan unit penyelenggaraan pelayanan yang akan dibuat SPP-nya dan dimuat:

1. Visi

Visi adalah visi organisasi (satuan kerja) yakni rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan.

2. Misi :

Misi adalah misi organisasi (satuan kerja) yang merupakan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

3. Ruang Lingkup Tugas :

Penjelasan mengenai tugas dan fungsi satuan kerja unit organisasi yang bersangkutan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

4. Jenis-jenis Pelayanan :

Sebutkan semua jenis pelayanan yang ditangani/dilaksanakan misalnya :

a. Pelayanan Administrasi meliputi :

b. Pelayanan barang meliputi :

c. Pelayanan jasa meliputi : Pendidikan, Kesehatan, Transportasi dll

### B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan .....

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	
2..	Persyaratan pelayanan	
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	
4.	Jangka waktu penyelesaian	
5.	Biaya/tariff	
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	

Penyelenggara

b. Partisipatif

Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

c. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

d. Berkelanjutan

Standar Pelayanan harus terus menerus diperbaiki sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

e. Transparansi

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

f. Keadilan

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.

## Bagian Kedua

### Komponen Standar Pelayanan Publik

#### Pasal 4

- (1) Komponen Standar Pelayanan Publik dibedakan menjadi dua bagian, terdiri dari :
  - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi:
    - 1) persyaratan pelayanan, yaitu syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
    - 2) sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yaitu sistem, mekanisme dan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
    - 3) jangka waktu penyelesaian pelayanan, yaitu jangka

KETIGA : .....

KEEMPAT : .....

Ditetapkan di Muara Enim  
pada tanggal 2014

(Pimpinan Penyelenggara Pelayanan),

(.....)

Dikuatkan dengan pengesahan oleh  
Pembina/ penyelenggara

(Nama)

waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

- 4) biaya/tarif pelayanan yaitu besaran biaya/ tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan;
  - 5) produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
  - 6) penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan, termasuk saran dan masukan yang diberikan
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:
- 1) Dasar hukum pelayanan, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
  - 2) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas, yaitu fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat, masyarakat lanjut usia, wanita hamil dan anak-anak.
  - 3) Kompetensi pelaksana pelayanan, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku.
  - 4) Pengawasan internal, yaitu tata cara pelaksanaan pengawasan internal penyelenggara pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - 5) Jumlah pelaksana pelayanan, yaitu jumlah petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.
  - 6) Jaminan pelayanan, yaitu memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
  - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan; dan
  - 8) Evaluasi kinerja pelaksana, yaitu mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan visi dan misi pelayanan termasuk harapan yang ingin dicapai.

Lampiran III : Peraturan Bupati Muara Enim  
Nomor : 27 Tahun 2014  
Tanggal : 16 April / 2014

**TEKNIS PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
( BENTUK DAN SUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK )**

Contoh :

**KOP INSTANSI**

**KEPUTUSAN  
PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN  
NOMOR XX TAHUN XXXX**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA JENIS PELAYANAN.....**

**PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan ;  
b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan ..... dengan Keputusan Kepala ..... ( Satker Penyelenggara Pelayanan) ;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Mmmmmmmmm;

- Mengingat : 1. Undang-Undang .....;  
2. Undang-Undang .....

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : .....,

KESATU : .....,

KEDUA : .....,

BAB IV  
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
Pasal 5

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

- a. Identifikasi Persyaratan dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan, yang dapat disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan;
- b. Identifikasi Prosedur dengan melihat tata cara pelayanan yang dibakukan atau proses yang harus dilalui seseorang untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan;
- c. Identifikasi Waktu dengan melihat jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. Identifikasi Biaya/Tarif dengan melihat biaya pelayanan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan dan menentukan biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan;
- e. Identifikasi Produk Pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) akhir yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan, dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.
- f. Identifikasi Penanganan Pengelolaan Pengaduan dapat dilakukan dengan mengidentifikasi bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Selain itu perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan dan mekanisme pengaduan yang menginformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Lampiran II : Peraturan Bupati Muara Enim  
Nomor : 27 Tahun 2014  
Tanggal : 26 April 2014

**LEMBAR KERJA 2**  
**ANALISIS STANDAR PELAYANAN**

Jenis Pelayanan: .....

No	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif	Produk	Pengelolaan Pengaduan
1	2	3	4	5	6	7

Keterangan :

1. Jenis pelayanan adalah pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan.  
Contoh untuk BPMPT adalah Izin Reklame
2. Kolom 1 : Nomor urut
3. Kolom 2 : Persyaratan diisi dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
4. Kolom 3 : Prosedur diisi dengan aktivitas pelayanan mulai dari awal sampai dengan akhir pemberian pelayanan.
5. Kolom 4 : Waktu pelayanan diisi dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
6. Kolom 5 : Biaya/Tarif diisi dengan besaran tarif pelayanan yang harus di bayarkan oleh penerima pelayanan.
7. Kolom 6 : Produk diisi dengan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pengguna layanan.
8. Kolom 7 : Pengelolaan Pengaduan diisi dengan mekanisme yang dapat ditempuh oleh pengguna layanan untuk melakukan pengaduan atas adanya ketidaksesuaian antara layanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

BUPATI MUARA ENIM,

me.

MUZAKIR SAI SOHAR

BAB V  
PEMANTAUAN DAN PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN  
Pasal 6

- (1) Pemantauan kualitas pelayanan meliputi:
  - a. kesesuaian penerapan pelayanan dengan standar pelayanan yang ditetapkan;
  - b. konsistensi unit pelayanan dalam menerapkan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara analisis dokumen; penghimpunan masukan dan/atau saran dari masyarakat, baik melalui wawancara, pengelolaan pengaduan, maupun survey kepuasan masyarakat; hingga observasi terhadap proses pelayanan.

Pasal 7

- (1) Apabila dari proses pemantauan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) ditemui penyimpangan, maka unit pelayanan melakukan tindakan pengendalian agar penerapan pelayanan sesuai dengan standar.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara pemberian penghargaan dan sanksi untuk memotivasi seluruh jajaran pegawai agar tetap taat pada aturan yang telah ditetapkan untuk menjamin konsistensi proses pelayanan.

BAB VI  
LEMBAR KERJA PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
Pasal 8

- (1) Untuk memudahkan proses identifikasi tentang jenis pelayanan digunakan lembar kerja yang memuat unit pelayanan, jenis pelayanan yang diberikan dan dasar hukum penyelenggaraan.
- (2) Lembar kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I Peraturan Bupati ini.

Lampiran 1 : Peraturan Bupati Muara Enim  
Nomor : 27 Tahun 2014  
Tanggal : 16 April 2014

**LEMBAR KERJA 1**  
**IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN**

Unit Pelayanan:.....

No	Jenis Pelayanan Yang diberikan/Diselenggarakan	Dasar Hukum
1	2	3

Keterangan :

1. Unit Pelayanan diisi dengan nama Unit Pelayanan yang memberikan pelayanan, contohnya BPMPT ( Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu)
2. Kolom 1 : Nomor urut
3. Kolom 2: Pelayanan yang diberikan/diselenggarakan diisi dengan jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Unit Pelayanan yang bersangkutan, contohnya Ijin Reklame, SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan).
4. Kolom 3 : Dasar Hukum diisi dengan dasar penyelenggaraan jenis pelayanan yang bersangkutan.

BUPATI MUARA ENIM,

me

MUZAKIR SAI SOHAR

## Pasal 9

- (1) Untuk membantu melakukan analisis mengenai standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan, digunakan lembar kerja.
- (2) Lembar kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II Peraturan Bupati ini.

## BAB VII

## KETENTUAN LAIN-LAIN

## Pasal 10

- (1) 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 pihak terkait dan/atau tenaga ahli yang berkaitan dengan jenis pelayanan.
- (2) Pedoman penyusunan standar pelayanan ini supaya disosialisasikan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui keberadaan standar pelayanan tersebut sehingga dalam penerapannya masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam mengawasinya.
- (3) Dalam merealisasikan standar pelayanan publik, setiap unit pelayanan publik di daerah wajib untuk menetapkan, mendokumentasikan, dan memelihara sistem manajemen pelayanan publik serta secara terus menerus meningkatkan efektivitas dan efisiensinya.

## Pasal 11

Teknis penyusunan Standar Pelayanan Publik yang meliputi bentuk, susunan dan petunjuk pengisian Standar Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Peraturan Bupati ini.

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 12

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Muara Enim  
pada tanggal 16 April 2014

BUPATI MUARA ENIM,

me.

MUZAKIR SAI SOHAR

Diundangkan di Muara Enim  
pada tanggal 16 April 2014

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN MUARA ENIM,

10  
TAUFIK RAHMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN MUARA ENIM TAHUN 2014 NOMOR 32

**m. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

Dapat berupa komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, sebagai contoh :

- 1) Menyediakan petugas informasi
- 2) Menyediakan Lahan parkir yang optimal

**n. Evaluasi kinerja pelaksana**

Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

**o. Pemberian Kompensasi kepada penerima pelayanan publik atas adanya ketidaksesuaian pelayanan**

- 1) Kompensasi merupakan perlakuan khusus yang diberikan oleh penyedia pelayanan jika terjadi ketidaksesuaian pelayanan dibandingkan dengan standarnya.
- 2) Tentukan kompensasi tidak harus berupa uang tetapi dapat pula berupa perlakuan khusus misalnya terlambat dari waktu yang telah ditentukan diantar petugas kerumah yang bersangkutan dan sebagainya. Misal: ditetapkan 1 hari selesai ternyata baru selesai 2 hari maka perlu ada kompensasi berupa diantar kerumah.
- 3) Apabila didukung anggaran, sesuai dengan ketentuan diberi uang kompensasi. Misalnya dengan indikator antara lain: menghitung biaya transportasi, makan dan minum atau menginap bagi yang tempat tinggalnya jauh dari pusat pelayanan.

BUPATI MUARA ENIM,

me.

MUZAKIR SAI SOHAR