



**BUPATI OGAN ILIR
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**PERATURAN BUPATI OGAN ILIR
NOMOR 63 TAHUN 2019**

TENTANG

**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH**

BUPATI OGAN ILIR,

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta dalam rangka kelancaran pelaksanaan penyusunan Standar Pelayanan Publik bagi Penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir, maka perlu disusun pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik;
 - b. bahwa untuk melaksanakan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu mengatur Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dalam Peraturan Bupati;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dalam Peraturan Bupati.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Ogan Komering Ulu Selatan dan Kabupaten Ogan Ilir di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 152 Tambahan Lembaran Negara nomor 4347);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan

[Handwritten signature]

Lembaran Negara 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 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 5887);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Ilir (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2016 Nomor 12).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI OGAN ILIR TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN OGAN ILIR.

Pasal 1

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 2

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 digunakan sebagai acuan dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik pada penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir.

Pasal 3

Pada saat Peraturan Bupati ini berlaku, bagi penyelenggara pelayanan publik yang telah menetapkan Standar Pelayanan Publik tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Bupati ini.

20/1/19

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI OGAN ILIR
NOMOR : TAHUN 2019
TANGGAL :

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KABUPATEN OGAN ILIR

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bahwa penyelesaian pelayanan publik di kabupaten Ogan Ilir dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik untuk menetapkan surat acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Setiap unit pelayanan harus memiliki standar pelayanan publik dan harus diinformasikan kepada masyarakat sebagai penerimaan pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu ditetapkan peraturan Bupati Ogan Ilir tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Ogan Ilir

B. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan

Tujuan pedoman penyusunan standar pelayanan publik di lingkungan Pemerintahan kabupaten Ogan Ilir adalah untuk memberi kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemauan penyelenggaraan pelayanan publik sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

2. Sasaran

Sasaran pedoman standar pelayanan publik adalah agar setiap penyelenggara pelayanan publik mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan pelayanan publik dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup penyusunan standar pelayanan ini meliputi: penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan publik sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

D. Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Kabupaten adalah Kabupaten Ogan Ilir.
2. Pemerintahan Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Ogan Ilir.
3. Bupati adalah Bupati Ogan Ilir.
4. Unit Pelaksanaan Teknis Dinas yang selanjutnya di singkat UPTD adalah unsur pelaksanaan teknis operasional dinas atau badan untuk melaksanakan sebagai urusan dinas atau badan di lingkungan Pemerintahan Daerah;

1/8/19

5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya di singkat BUMD adalah badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah;
6. Pelayanan 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 penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Penyelenggaraan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
8. Standar pelayanan publik adalah tolak 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, serta terukur;
9. Komponen standar pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam system dan proses penyelenggaraan pelayanan publik;
10. Maklumat pelayanan adalah pernyataan yang tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara, penduduk sebagai organ-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung;
12. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberi masukan terhadap penyusunan standar pelayanan publik.
13. Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggaraan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

II. PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. Pinsip Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana
Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggaraan.
2. Partisipasif
Penyusunan standar pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel
Hal-hal diatur dalam standar pelayanan publik harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan

Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi

Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

6. Keadilan

Standar pelayanan publik harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

B. Komponen

Komponen standar pelayanan publik adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Komponen standar pelayanan sebagai aturan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam peraturan ini dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu:

1. Komponen standar pelayanan publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan satu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan.

c. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

e. Jumlah pelaksana

Jumlah Pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja

f. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan publik,

g. Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminanan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya, risiko dari keragu-raguan.

h. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Evaluasi Kinerja Pelayanan adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.

10/11/19

III. PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN, PENETAPAN, PENERAPAN, MAKLUMAT DAN PEMANTAUAN/EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

A. Partisipasi Masyarakat

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/keperluan masyarakat dan kondisi lingkungan, mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

1. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan.
2. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas.
3. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Pada proses pembahasan dengan masyarakat, instansi penyelenggaraan pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen lain, seperti: sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Selain itu sebagai penyelenggara pelayanan, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan mekanisme pengaduan.

Format Standar Pelayanan Publik yang dapat digunakan antara lain:

Standar pelayanan "X" (diisi sesuai jenis pelayanan)

Dasar hukum :

1. Persyaratan	: 1.
	2.dst
2. Prosedur	: 1.
	2.dst
3. Waktu Pelayanan	: 1.
	2.dst
4. Biaya/ Tarif	: 1.
	2.dst
5. Produk	: 1.
	2.dst
6. Pengelola Pengaduan	: 1.
	2.dst

B. Penetapan Standar Pelayanan Publik

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan Publik, penyelenggara wajib membuat berita acara pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan.

Handwritten signature or initials in red ink.

Standar Pelayanan Publik yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Penerapan Standar Pelayanan Publik

Untuk melaksanakan Standar Pelayanan Publik tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan. Integrasi Standar Pelayanan publik dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.

Tahap selanjutnya adalah melakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran dalam instansi penyelenggara pelayanan. Sedangkan sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

D. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Format maklumat pelayanan adalah sebagai berikut:

KOP (penyelenggara pelayanan)

MAKLUMAT PELAYANAN “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DI TETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”
Indralaya, Pimpinan Penyelenggaraan Pelayanan

IV. PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pemantauan dan evaluasi dilakukan terhadap kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah standar pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

Handwritten signature or initials in red ink.

Metode yang dapat dilakukan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai ketentuan yang berlaku.

Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan Pelayanan Publik yang diperoleh serta hasil dari survei kepuasan masyarakat.

V. PENUTUP

Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dalam menyusun, menerapkan Standar Pelayanan wajib berpedoman pada peraturan Bupati ini.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar pelayanan di lingkungan organisasi penyelenggara Pelayanan Publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan Pelayanan publik.

BUPATI OGAN ILIR

M. ILYAS PANJI ALAM

SALINAN

2.10/9.

Pasal 4

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Ogan Ilir

Ditetapkan di Indralaya
pada tanggal 2019

BUPATI OGAN ILIR,

dto.

M. ILYAS PANJI ALAM

Diundangkan di Indralaya
Pada tanggal 2019

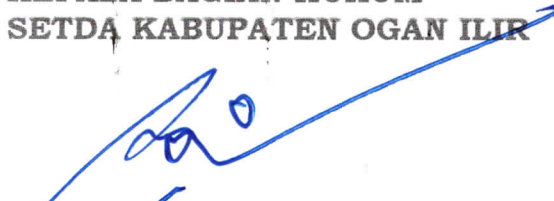
**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN OGAN ILIR,**

dto.

HERMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN OGAN ILIR TAHUN 2019 NOMOR

Salinan sesuai dengan aslinya
**KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KABUPATEN OGAN ILIR**


ARDHA MUNIR, SH., M.Si., CLA
Pembina TK I (IV/b)
NIP. 196311111985031007