



BUPATI MUSI BANYUASIN
PROVINSI SUMATERA SELATAN

PERATURAN BUPATI MUSI BANYUASIN
NOMOR 13 TAHUN 2020

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MUSI BANYUASIN,

- Menimbang : a. bahwa untuk memenuhi amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin, diperlukan pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati Musi Banyuasin tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959, Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1821);
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 beberapa kali diubah, 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 67);

4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 5357);
6. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 26 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan;
7. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2019 Nomor 2);
8. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 85 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin (Berita Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2019 Nomor 85).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN

BAB I
KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu
Definisi, Pengertian dan Singkatan

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Musi Banyuasin;
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin;
3. Bupati adalah Bupati Musi Banyuasin;
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Musi Banyuasin;
5. Standar Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
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. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;
9. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;

10. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah;
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 maupun tidak langsung;
12. Sederhana adalah standar pelayanan publik yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
13. Partisipatif adalah penyusunan standar pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
14. Akuntabel adalah hal - hal yang diatur dalam standar pelayanan publik harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
15. Berkelanjutan adalah standar pelayanan publik harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

Bagian Kedua

Maksud, Tujuan dan Manfaat

Pasal 2

- (1) Standar Pelayanan Publik dimaksudkan untuk:
 - a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing - masing PD / unit penyelenggara pelayanan publik
 - b. Memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat;
 - c. Agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten;

- d. Sebagai pedoman bagi PD/unit pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
- (2) Standar Pelayanan Publik ini bertujuan untuk:
- a. Meningkatkan kemampuan PD terhadap penyusunan standar pelayanan publik Pemerintah Kabupaten;
 - b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan;

BAB II

PEDOMAN PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Bagian ke Satu

Langkah - langkah Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Pasal 3

Langkah - langkah penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Standar Pelayanan, yaitu:

- a. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Identifikasi Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan;
- c. Identifikasi Waktu, yaitu jangka yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. Identifikasi biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

- e. Identifikasi Produk Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan yaitu organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan paduan, bentuk – bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain;
 - 1. Penyediaan kotak saran / kotak pengaduan;
 - 2. SMS (pesan singkat melalui handphone);
 - 3. Portal pengaduan dalam *website*, dan / atau
 - 4. Penyediaan petugas penerima pengaduan

Bagian Kedua

Pelaksanaan, Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 4

- (1) Proses pemantauan dan evaluasi dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.
- (2) Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah standar pelayanan publik yang telah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi fokus kunci keberhasilan, dan apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan, dan apa yang menjadi faktor penghambat.
- (3) Metode yang dapat dipergunakan adalah :
 - a. Analisis dokumen;
 - b. Survei;
 - c. Wawancara; dan / atau
 - d. Observasi
- (4) Evaluasi Standar Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan membandingkan hasil dan prestasi suatu penetapan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan, faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan / atau kegagalan dalam rangka penetapan standar pelayanan publik, kemudian proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh serta hasil dari survei kepuasan masyarakat.

Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik dan keikutsertaan masyarakat adalah untuk menelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan / kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggara pelayanan yang berkualitas

Pasal 6

- (1) Instrumen dan metode Standar Pelayanan Publik dapat digunakan sebagai acuan bagi penerapan standar pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik / inovasi secara berkelanjutan.
- (2) Sasaran dan metode standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran I, II, III Peraturan Bupati ini.

Pasal 7

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun standar pelayanan publik pada PD masing - masing.
- (2) Hasil penyusunan Standar Pelayanan Publik pada PD disampaikan kepada Bupati Musi Banyuasin u.b Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan Standar Pelayanan Publik kepada masyarakat.

Pasal 8

- (1) Sekretaris Daerah melakukan pembinaan, monitoring, dan evaluasi standar pelayanan publik serta penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan hasil penerapan standar pelayanan.
- (2) Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin melakukan pembinaan, monitoring dan evaluasi di PD atau kepada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin dalam evaluasi terhadap penerapan standar pelayanan publik.
- (3) Dalam melaksanakan pembinaan, monitoring dan evaluasi, Sekretaris Daerah dapat membentuk Tim yang terdiri unsur PD yang membidangi pengawasan, perencanaan dan pembinaan aparatur.

- (4) Pembinaan, monitoring dan evaluasi terhadap penerapan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan public

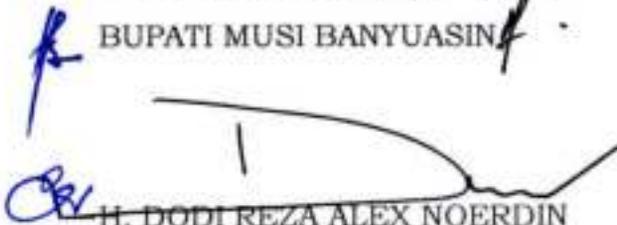
BAB III
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 9

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sekayu
pada tanggal 13 Februari 2020

BUPATI MUSI BANYUASIN


H. DODI REZA ALEX NOERDIN

Diundangkan di Sekayu
pada tanggal 19 Februari 2020

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MUSI BANYUASIN,


H. APRIYADI

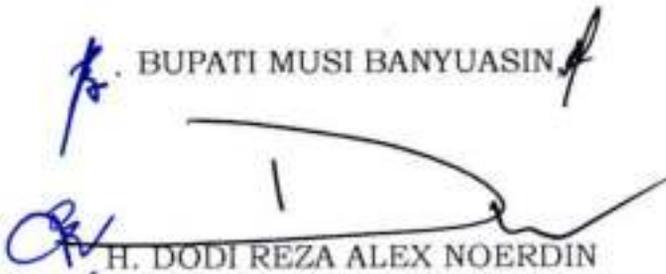
LAMPIRAN 1 : PERATURAN BUPATI MUSI BANYUASIN
TENTANG : PEDOMAN PENYELENGGARAAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH
KABUPATEN MUSI BANYUASIN
NOMOR : 13 TAHUN 2020
TANGGAL : 13 Februari 2020

Lembaran Kerja I
Identifikasi Jenis Pelayanan
Unit Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan diberikan / diselenggarakan	Dasar Hukum
1	2	3

Keterangan :

1. Unit Pelayanan diisi dengan nama unit pelayanan yang memberikan pelayanan, contoh DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal Satu Pintu).
2. Kolom 1 : Nomor urut
3. Kolom 2 : Pelayanan yang diberikan / diselenggarakan diisi dengan jenis - jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan yang bersangkutan, contoh : izin reklame, SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)
4. Kolom 3 : dasar hukum diisi dengan peraturan perundang undangan sesuai dengan pelayanan yang bersangkutan.


BUPATI MUSI BANYUASIN
H. DODI REZA ALEX NOERDIN

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI MUSI BANYUASIN
TENTANG : PEDOMAN PENYELENGGARAAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH
KABUPATEN MUSI BANYUASIN
NOMOR : 13 TAHUN 2020
TANGGAL : 13 Februari 2020

Lembaran Kerja II
Analisis Standar Pelayanan
Unit Pelayanan.....

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

Keterangan :

1. Jenis pelayanan adalah jenis - jenis pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
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 - tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh pengguna layanan.
7. Kolom 6 : produk harus diisi dengan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pengguna layanan.
8. Kolom 7 : pengelolaan pengaduan diisi dengan mekanisme yang dapat di tempuh oleh pengguna layanan untuk melakukan pengaduan atas adanya ketidaksesuaian antara layanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.


BUPATI MUSI BANYUASIN
H. DODI REZA ALEX NOERDIN

LAMPIRAN III: PERATURAN BUPATI MUSI BANYUASIN
TENTANG : PEDOMAN PENYELENGGARAAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH
KABUPATEN MUSI BANYUASIN
NOMOR : 13 TAHUN 2020
TANGGAL : 13 Februari 2020

1. Teknis Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Contoh Bentuk dan Susunan Standar Pelayanan

KOP INSTANSI
KEPUTUSAN PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN
NOMOR XXX TAHUN XXX
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA JENIS PELAYANAN.....

PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN,

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan atas penyelenggara pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik wajib menerapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan(diisi sesuai dengan pelayanan yang diterapkan) dengan Keputusan Kepala (Satuan Kerja penyelenggara pelayanan);
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Pimpinan;

Mengingat :

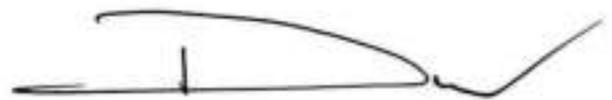
1. Undang - Undang
2. Undang - Undang
3. Dst.....

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- Kesatu :
Kedua :
Ketiga :

Ditetapkan di
Pada Tanggal
(Pimpinan Penyelenggara)


(.....)

2. Standar Pelayanan Publik

A. Pendahuluan

Memuat gambaran umum secara singkat tentang keberadaan unit penyelenggara pelayanan yang akan dibuat Standar Pelayanan Unit yang memuat :

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 perundang - undangan yang berlaku.

4. Jenis - jenis pelayanan :

a. Pelayanan Administrasi, Meliputi :

b. Pelayanan barang, Meliputi :

Pelayanan Jasa Meliputi : Pendidikan, Kesehatan, Transportasi, dll.

B. Standar Pelayanan

Jenis Pelayanan.....

No.	Komponen	Uraian
I.	Service Delivery	
1.	Persyaratan	
2.	System, Mekanisme dan Prosedur	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	
4.	Biaya / Tarif	
5.	Produk Pelayanan	
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
II.	Manufacturing	
1.	Dasar Hukum	
2.	Sarana dan Prasarana	
3.	Kompetensi Pelaksana	
4.	Pengawasan Internal	
5.	Jumlah Pelaksana	
6.	Jaminan Pelayanan	
7.	Jaminan Penanganan dan Keselamatan Pelayanan	
8.	Pelaksana	

(Pimpinan Penyelenggara)

(.....)


BUPATI MUSI BANYUASIN,
H. DODI REZA ALEX NOERDIN