



**BUPATI BANYUWANGI**

**PERATURAN BUPATI BANYUWANGI  
NOMOR 20 TAHUN 2011**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG ESA**

**BUPATI BANYUWANGI**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, diperlukan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, perlu ditetapkan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dengan Peraturan Bupati.
- Mengingat** : 1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 2 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Banyuwangi. (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwangi tahun 2008 Nomor 1/D);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Banyuwangi;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 3 Tahun 2009 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Kabupaten Banyuwangi (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwangi tahun 2010 Nomor 1/E)

#### **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI.**

#### **BAB I**

#### **KETENTUAN UMUM**

##### **Pasal 1**

1. Kabupaten, adalah Kabupaten Banyuwangi.
2. Pemerintah Kabupaten, adalah Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.
3. Bupati, adalah Bupati Banyuwangi.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah/Badan Usaha Milik Daerah selanjutnya disingkat SKPD/BUMD, adalah SKPD/BUMD Kabupaten Banyuwangi.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Standar Pelayanan Publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
7. Penyelenggaraan Pelayanan adalah penyelenggara negara, penyelenggara ekonomi Negara dan korporasi penyelenggara pelayanan publik serta lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

1. Pembina Teknis Unit Pelayanan adalah pimpinan unit kerja yang secara struktural merupakan atasan dari pimpinan unit kerja penyelenggara pelayanan.
2. Unit Pelayanan adalah instansi pemerintah termasuk BUMD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
3. Pemberi Pelayanan adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Penerima Pelayanan adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan instansi pemerintah.
5. 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 yang berlaku.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 2

- 1). Maksud pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik ini adalah sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- 2). Tujuan pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik ini untuk mendorong tersusunnya standar pelayanan pada setiap unit pelayanan agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan lebih baik.

## BAB III

### SASARAN DAN RUANG LINGKUP

#### Pasal 3

Sasaran pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik ini adalah agar penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan didasarkan pada standar pelayanan.

#### Pasal 4

Ruang lingkup pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik ini meliputi :

- a. Prinsip penyusunan standar pelayanan;
- b. Komponen standar pelayanan;
- c. Langkah-langkah penyusunan standar pelayanan;
- d. Pemantauan dan pengendalian kualitas pelayanan.

## BAB IV

### PRINSIP PENYUSUNAN, KOMPONEN DAN LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu

#### Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan Publik

#### Pasal 5

1. Prinsip 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;
- b. Sederhana;
- c. Konkrit;
- d. Mudah diukur;
- e. Terbuka;
- f. Terjangkau;
- g. Dapat dipertanggungjawabkan;
- h. Mempunyai batas waktu pencapaian;
- i. Berkesinambungan.

2. Uraian prinsip penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan ini.

#### Bagian Kedua

#### Komponen Standar Pelayanan Publik

#### Pasal 6

1. Komponen Standar Pelayanan Publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Jenis Pelayanan;
- b. Dasar Hukum Pelayanan;
- c. Persyaratan Pelayanan;
- d. Prosedur Pelayanan;
- e. Waktu Penyelesaian Pelayanan;
- f. Biaya Pelayanan;
- g. Produk Pelayanan;
- h. Sarana dan Prasarana;
- i. Mekanisme Penanganan Pengaduan.

Uraian komponen penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan ini.

3. Selain Komponen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), penyusunan Standar Pelayanan perlu memperhatikan faktor pendukung antara lain:
- Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas, meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku;
  - Mekanisme pengawasan, yaitu tata cara pelaksanaan pengawasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### Bagian Ketiga

#### Langkah-langkah Penyusunan Standar Pelayanan Publik

##### Pasal 7

1. Penyusunan Standar Pelayanan Publik dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut:
- Inventarisasi Tugas dan Fungsi;
  - Inventarisasi Pengguna Layanan;
  - Survey Harapan Masyarakat;
  - Analisis Prosedur Pelayanan;
  - Analisis Persyaratan Pelayanan;
  - Analisis Waktu Penyelesaian Pelayanan;
  - Analisis Biaya Pelayanan;
  - Analisis Sarana dan Prasarana Pelayanan;
  - Analisis Personalia;
  - Analisis Pengawasan;
  - Analisis Penanganan Pengaduan.

2. Uraian langkah-langkah penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan ini.

### BAB V

#### PEMANTAUAN DAN PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN

##### Pasal 8

1. Pemantauan terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan Publik dilakukan oleh Kepala SKPD/BUMD dan selanjutnya dilaporkan kepada Bupati.
2. Pemantauan dan pengendalian dapat dilakukan melalui cara-cara pemberian penghargaan dan sanksi (reward and punishment).
3. 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.

BAB VI  
KETENTUAN LAIN-LAIN  
Pasal 9

- 1) Untuk memudahkan proses identifikasi tentang jenis pelayanan digunakan lembar kerja 1 sebagaimana tercantum dalam lampiran peraturan ini yang memuat unit pelayanan, jenis pelayanan yang diberikan/diselenggarakan dan dasar hukum.
- 2) Untuk membantu melakukan analisis mengenai prosedur, persyaratan, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan untuk setiap jenis pelayanan digunakan lembar kerja 2 sebagaimana tercantum dalam lampiran peraturan ini.

BAB VII  
PENUTUP  
Pasal 10

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Banyuwangi  
Pada tanggal 20 JULI 2011



H. ABDULLAH AZWAR ANAS

Diundangkan di Banyuwangi  
Pada tanggal 20 JULI 2011

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN BANYUWANGI,

Drs. Ec. H. SUKANDI, M.M  
Pembina Utama Madya  
NP 19560225 198212 1 002

## PRINSIP PENYUSUNAN, KOMPONEN DAN LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

---

### A. 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 :

1. **Konsensus**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan merupakan komitmen dan 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.
2. **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.
3. **Konkret**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan.
4. **Mudah diukur**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan dapat diukur implementasinya, baik yang bersifat teknis maupun non teknis.
5. **Terbuka**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan untuk penyempurnaan.
6. **Terjangkau**, artinya standar pelayanan dapat dilaksanakan secara baik dan benar, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat yang menerima layanan.
7. **Dapat dipertanggungjawabkan**, artinya hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara nyata kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
8. **Mempunyai batas waktu pencapaian**, artinya standar pelayanan dapat memberikan ketetapan waktu bagi pencapaian hal-hal yang telah diatur dalam standar pelayanan.
9. **Berkesinambungan**, artinya standar pelayanan yang telah ditetapkan dapat terus-menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan.

## B. Komponen Standar Pelayanan Publik

Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan harus didasarkan pada standar pelayanan sebagai ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan.

Komponen Standar Pelayanan Publik sekurang-kurangnya meliputi :

1. **Jenis pelayanan**, yaitu pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
2. **Dasar hukum pelayanan**, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
3. **Persyaratan pelayanan**, yaitu syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
4. **Prosedur pelayanan**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
5. **Waktu penyelesaian pelayanan**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
6. **Biaya pelayanan**, yaitu besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.
7. **Produk pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
8. **Sarana dan prasarana**, yaitu fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat.
9. **Mekanisme penanganan pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain komponen tersebut diatas, dalam penyusunan standar pelayanan perlu memperhatikan faktor pendukung antara lain :

1. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku.
2. **Mekanisme pengawasan**, yaitu tata cara pelaksanaan pengawasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### Langkah-langkah Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

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

1. **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.

2. **Inventarisasi pengguna layanan.**

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

3. **Survey harapan masyarakat.**

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

4. **Analisis prosedur pelayanan.**

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

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

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

## 5. Analisis 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 aktifitas dan/atau tahapan aktifitas pelayanan yang berkaitan langsung dengan substansi produk pelayanan.

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

- a. 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.
- b. Melakukan pengkajian terhadap hasil identifikasi persyaratan dengan memperhatikan sifat dan karakteristik jenis pelayanan agar persyaratan yang akan ditetapkan benar-benar sesuai dan berkaitan langsung dengan jenis pelayanan.
- c. Menghilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

## 6. 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 efektivitas, efisiensi dan tingkat produktivitas.

Penetapan waktu penyelesaian pelayanan perlu memperhatikan antara lain:

- a. **Jumlah personil yang tersedia.**  
Perlu dipertimbangkan mengenai jumlah personil yang melaksanakan suatu jenis pelayanan sesuai dengan beban kerja dan sarana yang dimiliki.
- b. **Sarana dan prasarana yang dimiliki.**  
Perlu dipertimbangkan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran penyelesaian tugas sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.
- c. **Beban kerja.**  
Beban kerja digunakan sebagai salah satu tolok ukur untuk menentukan jumlah personil yang diperlukan dengan tetap memperhatikan tingkat produktivitas.
- d. **Tahapan proses pelayanan.**  
Perlu dipertimbangkan mengenai jumlah tahapan kegiatan yang akan dilakukan dengan jumlah personil yang dimiliki.

- e. **Kemampuan dan keterampilan SDM pelayanan.**  
Perlu dipertimbangkan kemampuan dan keterampilan SDM (Sumber Daya Manusia) yang memberikan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan.
- f. **Keterkaitan proses pelayanan dengan instansi lain.**  
Perlu dipertimbangkan keterkaitan proses pelayanan tertentu dengan instansi terkait lainnya yang memerlukan waktu penyelesaian.

#### 7. **Analisis biaya pelayanan**

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

Penetapan biaya pelayanan perlu memperhatikan antara lain:

- a. Besaran biaya yang layak.
- b. Kemampuan ekonomi masyarakat setempat.
- c. Tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Tingkat kesulitan proses pelayanan dan kegunaan produk pelayanan.

#### 8. **Analisis sarana dan prasarana pelayanan**

Analisis sarana dan prasarana pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan yang diperlukan penerima dan pemberi pelayanan sesuai aktivitas pelayanan, baik berupa sarana utama maupun sarana pendukung. Sarana pelayanan adalah sarana yang harus disediakan dalam rangka proses pelayanan, yang 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.

Analisis sarana prasarana pelayanan perlu memperhatikan antara lain:

- a. Jenis sarana dan prasarana yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan.
- b. Jumlah sarana dan prasarana yang diperlukan sesuai dengan beban kerja dan jumlah personil.
- c. Kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki sesuai dengan fungsinya.
- d. Pemanfaatan sarana dan prasarana yang dimiliki sesuai dengan penggunaan.

- e. Kemampuan keuangan unit pelayanan untuk mendukung tersediannya sarana dan prasarana sesuai dengan situasi dan kondisi.

9. **Analisis personalia**

Analisis personalia dilakukan dengan mengidentifikasi jumlah beban kerja, jenis kegiatan, tingkat kesulitan, ketersediaan sarana dan prasarana, agar diperoleh pemberi pelayanan yang mampu melaksanakan tugas pelayanan dengan baik dan benar.

Dalam melakukan analisis personalia perlu memperhatikan antara lain:

- a. Jumlah beban kerja dikaitkan dengan formasi personil yang ada.
- b. Jenis kegiatan dikaitkan dengan kualifikasi pendidikan pegawai.
- c. Tingkat kesulitan proses pelayanan dikaitkan dengan keahlian dan ketrampilan.
- d. Ketersediaan sarana dan prasarana dikaitkan dengan sifat dan jenis pelayanan.

10. **Analisis pengawasan**

Analisis pengawasan diperlukan untuk merumuskan pola pengawasan dengan maksud agar penyelenggaraan 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:

- a. Penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- b. Pemantauan dan evaluasi penerapan standar pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan.

11. **Analisis penanganan pengaduan**

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

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

- a. Penatausahaan pengaduan masyarakat.

- b. Proses pembuktian pengaduan masyarakat.  
Proses pembuktian pengaduan masyarakat dilakukan melalui konfirmasi dan klarifikasi, penelitian/pemeriksaan dan pelaporan hasil penelitian/pemeriksaan.
- c. Tindak lanjut dan pemantauan pengaduan masyarakat, meliputi :
- Tindak lanjut hasil penelitian/pemeriksaan.
  - Pemanfaatan hasil penanganan pengaduan masyarakat.
  - Pemantauan dan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat.
  - Sanksi



H. ABDULLAH AZWAR ANAS

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

Unit Pelayanan: .....

No.	Jenis Pelayanan yang diberikan/diselenggarakan	Dasar Hukum

**Keterangan:**

- *Unit pelayanan: adalah unit pelayanan yang memberikan pelayanan, contoh Kantor Pelayanan Perijinan (KPP).*
- *Jenis pelayanan yang diberikan/diselenggarakan adalah jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Contoh: dalam hal Kantor Pelayanan Perijinan adalah: Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) Baru, Perpanjangan, Rusak/Hilang, 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 Kantor Pelayanan Perijinan (KPP) pada formulir lampiran 2, jenis pelayanan antara lain adalah SIUP Baru.
- Kolom 1 : Nomor urut.
- Kolom 2 : Prosedur pelayanan, diisi dengan aktivitas pelayanan mulai dari awal sampai dengan akhir pemberian pelayanan. Contoh: untuk SIUP baru antara lain terdiri dari pendaftaran, persyaratan, tinjau lokasi, dll.
- Kolom 3 : Persyaratan diisi dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan.
- Kolom 4 : Sarana dan prasarana, 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.

**BUPATI BANYUWANGI,**  
  
**H. ABDULLAH AZWAR ANAS**