



**BUPATI LEBONG  
PROVINSI BENGKULU**

**PERATURAN BUPATI LEBONG  
NOMOR 30 TAHUN 2021**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KABUPATEN LEBONG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI LEBONG,**

- 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 di lingkungan pemerintah Provinsi/Kabupaten dan kota, selanjutnya perlu menetapkan Pedoman Standar Pelayanan Publik Organisasi perangkat daerah di lingkungan pemerintah Kabupaten Lebong;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, perlu Menetapkan Peraturan Bupati Lebong tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebong.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1967 tentang Pembentukan Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1967 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2828);
  2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Lebong dan Kabupaten Kepahiang di Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4349);
  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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang - undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah diubah dengan Undang - Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang - undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5494);
6. 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 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 Republik Indonesia Nomor 5479);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi Dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Lebong Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lebong (Lembaran Daerah Kabupaten Lebong Tahun 2016 Nomor 10);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI LEBONG TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN LEBONG

BAB I

Ketentuan Umum

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten adalah Kabupaten Lebong.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Lebong.
3. Bupati adalah Bupati Lebong.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Lebong.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah;
6. Urusan Pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh Kementerian Negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat.
7. Organisasi Perangkat daerah selanjutnya disebut OPD adalah Organisasi Perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebong.
8. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
9. 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 penyelenggara pelayanan publik;
10. Penyelenggara Pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
11. 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 rangk pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, serta terukur;
12. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik;
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan;
14. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara, penduduk sebagai orang perseorangan, Kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung;
15. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan Publik;

16. 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.

## BAB II

### Pedoman Penyusunan SPP

#### Bagian Kesatu

#### Latar Belakang, Tujuan, Sasaran dan Ruang Lingkup

##### Pasal 2

- (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (3) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) disusun dalam rangka optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik;
- (4) Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai acuan atau panduan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan.
- (5) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (4) yaitu Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebong termasuk Badan Usaha Milik Daerah.

##### Pasal 3

Tujuan Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebong adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara

##### Pasal 4

Sasaran Pedoman Standar Pelayanan Publik adalah agar setiap penyelenggara pelayanan publik mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

##### Pasal 5

Ruang lingkup Penyusunan Standar Pelayanan ini meliputi penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik.

#### Bagian Kedua

#### Prinsip dan Komponen Standar Pelayanan

##### Pasal 6

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

- a. Sederhana;
- b. Partisipatif;
- c. Akuntabel;
- d. Berkelanjutan;
- e. Transparansi;
- f. Keadilan.

## Pasal 7

- (1) Komponen Standar Pelayanan Publik adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik;
- (2) Komponen Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu :
  - a. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi :
    1. Persyaratan;
    2. Prosedur;
    3. Waktu Pelayanan;
    4. Biaya;
    5. Produk Pelayanan; dan
    6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
  - b. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, meliputi :
    1. Dasar Hukum;
    2. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas;
    3. Kompetensi Pelaksana;
    4. Pengawas Internal;
    5. Jumlah Pelaksana;
    6. Jaminan Pelayanan;
    7. Jaminan Keamanan dan Kesehatan Pelayanan; dan
    8. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

## Bagian Ketiga

### Langkah- langkah dalam Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan Pasal 8

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah:

- a. Identifikasi Persyaratan;
- b. Identifikasi Prosedur;
- c. Identifikasi Waktu;
- d. Identifikasi Biaya/Tarif;
- e. Identifikasi Produk Layanan;
- f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan;

## Bagian Keempat

### Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan Pasal 9

- (1) Penyusunan Penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait;
- (2) Tujuan keikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas;
- (3) Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki.

Bagian Kelima  
Penetapan, Penerapan, Pemantauan dan evaluasi  
Pasal 10

- (1) Penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan;
- (2) Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan;
- (3) Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 11

- (1) Penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait;
- (2) Internalisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya;
- (3) Sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

Pasal 12

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan;
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- (3) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat

Pasal 13

- (1) Pemantauan dan Evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan;
- (2) Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan;
- (3) Proses evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat;
- (4) Hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan digunakan penyelenggara pelayanan untuk melakukan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (continuous improvement).

Bab III  
Ketentuan Penutup  
Pasal 14

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.

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Lebong.

Ditetapkan di Tubei  
pada tanggal 3 Agustus 2021

BUPATI LEBONG,

KOPLI ANSORI

Diundangkan di Tubei  
pada tanggal 3 Agustus 2021

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN LEBONG,

H. MUSTARANI

BERITA DAERAH KABUPATEN LEBONG TAHUN 2021 NOMOR 30



## PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN LEBONG

### I. PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam rangka Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka di perlukan acuan bagi Pimpinan Unit Pelayanan Publik, aturan tersebut berupa standar Pelayanan Publik.

Berkaitan dengan hal tersebut, setiap unit Pelayanan harus memiliki standar Pelayanan Publik dan harus di Informasikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu ditetapkan Peraturan Bupati Lebong tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebong.

#### B. Tujuan dan Sasaran

##### 1. Tujuan

Tujuan Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebong adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara pelayanan publik sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

##### 2. Sasaran

Sasaran Pedoman Standar Pelayanan Publik adalah agar setiap penyelenggara pelayanan publik mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar 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 Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

#### D. Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan :

- 1) Daerah adalah Kabupaten Lebong;
- 2) Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah Kabupaten Lebong;
- 3) Bupati adalah Bupati Lebong;

- 4) Unit Pelaksana Teknis Dinas yang selanjutnya disingkat UPTD adalah unsur pelaksana teknis operasional Dinas atau Badan untuk melaksanakan sebagian urusan Dinas atau Badan di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- 5) Badan Usaha Milik Negara yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang modal pendiriannya sebagian 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 penyelenggara pelayanan publik;
- 7) Penyelenggara Pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk 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 rangk pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, serta terukur;
- 9) Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik;
- 10) Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan;
- 11) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara, penduduk sebagai orang 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 memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- 13) 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;

## II. PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

### A. Prinsip 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 penyelenggara.

## 2. Partisipatif

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 yang 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 sebagaimana diatur 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 suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan 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 penyelenggaranya besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

e. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

a. Dasar Hukum

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

b. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

c. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

d. Pengawas Internal

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

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

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

h. Evaluasi Kinerja Pelaksana

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

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

## A. Partisipasi Masyarakat

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan /kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna 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 penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen yang lain, seperti: sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Selain itu bagi penyelenggara pelayanan, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta 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. Pengelolaan 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.

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.

Tahapan 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 :

<p>KOP (penyelenggaraan pelayanan)</p> <p>-----</p> <p><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p><b>“ DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU “</b></p> <p style="text-align: right;">Lebong,.....</p> <p style="text-align: right;">Pimpinan Penyelenggara Pelayanan</p>
---

#### 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.

Metode yang dapat digunakan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh serta hasil dari Survei Kepuasan masyarakat.

#### V. PENUTUP

Penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebong dalam menyusun, menetapkan dan 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 LEBONG,  
KOPRI ANSORI

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN LEBONG,

H.MUSTARANI

