



BUPATI MUARA ENIM
PROVINSI SUMATERA SELATAN

PERATURAN DAERAH KABUPATEN MUARA ENIM
NOMOR 16 TAHUN 2019

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH NOMOR 3 TAHUN 2013
TENTANG STANDARISASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN MUARA ENIM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MUARA ENIM,

- Menimbang :
- a. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan perwujudan pelayanan kepada masyarakat baik berupa pelayanan administrasi, pelayanan barang maupun pelayanan jasa yang dilaksanakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-undangan guna meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat;
 - b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan perangkat daerah perlu dilakukan penyesuaian terhadap Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Muara Enim;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Muara Enim;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. 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);
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 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 5679);
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 Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715);
8. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Muara Enim (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2013 Nomor 3);

(3)

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN MUARA ENIM

dan

BUPATI MUARA ENIM

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH NOMOR 3 TAHUN 2013 TENTANG STANDARISASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN MUARA ENIM.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Muara Enim (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2013 Nomor 3) diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

1. Ketentuan Pasal 1 ditambah angka 15, angka 16, dan angka 17 sehingga Pasal 1 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Muara Enim.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Muara Enim.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD, adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Muara Enim.
4. Bupati adalah Bupati Muara Enim.
5. 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.

6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah Perangkat Daerah atau pejabat/petugas pelayanan publik, baik unsur Pemerintah Kabupaten maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi Pemerintah Kabupaten atau Badan Usaha Milik Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, kelompok masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum.
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
10. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.
11. Pelayanan barang publik adalah pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.
12. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.
13. Pelayanan administratif adalah pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
14. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan Pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan

Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/ atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

15. 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, dan terukur.
 16. Inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dan yang sudah ada.
 17. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.
2. Ketentuan Pasal 2 ditambah 1 (satu) ayat, sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 2

- (1) Tujuan Peraturan Daerah ini adalah:
 - a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;

(6)

- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan Perundang-undangan; dan
 - d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Tujuan dan sasaran pedoman Standar Pelayanan Publik adalah:
- a. tujuan pedoman standar Pelayanan Publik adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggaraan sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat; dan
 - b. sasaran pedoman standar Pelayanan Publik adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten.
3. Ketentuan Pasal 5 ditambah (5) dan ayat (6), sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi Pemerintah Kabupaten yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan Perundang-undangan.
- 3) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
- a. penyediaan jasa publik oleh instansi Pemerintah Kabupaten yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah dan / atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- 4) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
- a. tindakan administratif Pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan Perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara; dan

- b. tindakan administratif oleh instansi Non Pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.
- (5) Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik meliputi penyusunan, penetapan, dan penerapan standard pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan.
 - (6) Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan dan pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:
 - a. Proses penyampaian pelayanan :
 1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 3. jangka waktu pelayanan;
 4. biaya/tarif;
 5. produk pelayanan; dan
 6. penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
 - b. Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 1. dasar hukum;
 2. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan;
 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 8. evaluasi kinerja pelaksana.
4. Ketentuan BAB III ditambahkan Bagian Keduabelas, Paragraf 1 dan Paragraf 2 dan diantara Pasal 16 dan Pasal 17 disisipkan 2 (dua) Pasal sehingga berbunyi sebagai berikut :

(9)

Bagian Keduabelas
Inovasi Pelayanan Publik

Paragraf 1
Tujuan, Sasaran dan Ruang Lingkup

Pasal 16A

- (1) Tujuan inovasi Pelayanan Publik adalah:
 - a. mendorong pembangunan inovasi pelayanan publik;
 - b. mendorong pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik;
 - c. mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
 - d. meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik.
- (2) Sasaran inovasi Pelayanan Publik adalah:
 - a. terbangunnya inovasi pelayanan publik;
 - b. terciptanya pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik;
 - c. terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
 - d. terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- (3) Ruang lingkup inovasi Pelayanan Publik adalah:
 - a. kompetisi inovasi pelayanan publik;
 - b. dokumentasi, publikasi dan diseminasi;
 - c. transfer inovasi;
 - d. peningkatan kapasitas;
 - e. pembentukan, pemanfaatan dan pengembangan jaringan dengan melibatkan pemangku kepentingan;
 - f. pelembagaan inovasi; dan
 - g. pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut.

Paragraf 2

Strategi dan Kriteria Pelayanan Publik

Pasal 16B

- (1) Strategi pembangunan inovasi Pelayanan Publik dilakukan melalui :

- a. kompetisi inovasi Pelayanan Publik yaitu kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten; dan
 - b. Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (SiNoviK) merupakan sistem berbasis *web* yang memuat jaringan informasi dan dokumentasi dalam rangka memfasilitasi pembangunan inovasi pelayanan publik.
- (2) Kriteria inovasi Pelayanan Publik adalah:
- a. mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur dari inovasi untuk meningkatkan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan;
 - b. memberi manfaat bagi masyarakat dan dunia usaha;
 - c. tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan;
 - d. merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah; dan
 - e. dapat direplikasi.
- (3) Dalam rangka terselenggaranya Pelayanan Publik yang baik Pemerintah Kabupaten wajib menyediakan prasarana dan sarana pendukung pelayanan publik pada perangkat daerah penyelenggara.
- (4) Untuk peningkatan Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten dapat memberikan insentif dan/atau penghargaan.
- (5) Pelaksanaan inovasi Pelayanan Publik dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai Tata cara pelaksanaan inovasi pelayanan publik dan pemberian insentif dan/atau penghargaan diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal II

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Muara Enim
pada Tanggal 27 Mei 2019

BUPATI MUARA ENIM,

Dto

AHMAD YANI

Diundangkan di Muara Enim
pada tanggal 27 Mei 2019

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MUARA ENIM,

Dto

HASANUDIN

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN MUARA ENIM TAHUN 2019 NOMOR 16.

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN MUARA ENIM PROVINSI
SUMATERA SELATAN : (16-41/2019).