



BUPATI TULANG BAWANG BARAT  
PROVINSI LAMPUNG

PERATURAN BUPATI TULANG BAWANG BARAT  
NOMOR 84 TAHUN 2018

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TULANG BAWANG BARAT,

Menimbang : bahwa sebagai pelaksanaan Pasal 26 Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 9 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Publik, maka dipandang perlu untuk menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan;

- Menimbang :
1. Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Tulang Bawang Barat di Provinsi Lampung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4934);
  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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
  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 diubah kedua kalinya 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 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara republik Indonesia tahun 2016 Nomor 114);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedomasn Survei Kepuasan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2016 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 74);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 9 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2017 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 83).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Barat.
3. Bupati adalah Bupati Tulang Bawang Barat.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat yang selanjutnya disebut DPRD Kabupaten adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat.

5. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Barat.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Barat baik bentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
7. 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.
8. Penyelenggara Pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang – undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji penyelenggara dan pelaksana yang terdapat dalam standar pelayanan.
13. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
14. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat.

## BAB II

### ASAS DAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu

#### Asas

#### Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:
  - a. kepentingan umum;
  - b. kepastian hukum;
  - c. persamaan hak;
  - d. keseimbangan hak dan kewajiban;
  - e. keprofesionalan;
  - f. partisipatif;
  - g. persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
  - h. keterbukaan;

- i. akuntabilitas;
  - j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
  - k. ketepatan waktu; dan
  - l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf j berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf j dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

## Bagian Kedua Prinsip

### Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dengan prinsip mudah, cepat dan terjangkau.

## BAB III RUANG LINGKUP

### Pasal 4

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administratif.

### Pasal 5

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a adalah pengadaan/penyediaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.
- (2) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf b adalah penyediaan jasa publik oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf c adalah tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda.

BAB IV  
PEMBINA DAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Pembina

Pasal 6

- (1) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik di daerah adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.

Bagian Kedua  
Penyelenggaraan dan Pelaksana

Pasal 7

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Organisasi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah.
- (2) Organisasi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik mempunyai tugas:
  - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan kewenangannya;
  - b. mengkoordinasikan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan unit kerja;
  - c. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
  - d. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
  - e. menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pengaduan pada setiap unit Pelayanan Publik.
  - f. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - g. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - h. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat.

Pasal 8

- (1) Pelaksana meliputi :
  - a. pejabat dan aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Daerah yang melaksanakan tugas pelayanan publik
  - b. pimpinan dan karyawan/pegawai di lingkungan korporasi yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat dan badan usaha milik daerah, yang melaksanakan tugas pelayanan publik; dan
  - c. pimpinan dan karyawan/pegawai di lingkungan Badan Hukum Lain di daerah yang dibentuk untuk melaksanakan tugas pelayanan publik.
- (2) Pelaksana mempunyai tugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.

BAB V  
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Standar Pelayanan

Pasal 9

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun standar pelayanan publik sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan, kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (4) Setiap penyelenggara Pelayanan Publik harus berpedoman pada Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (3).
- (5) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri dari:
  - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan atau (*service point*) meliputi:
    1. persyaratan;
    2. sistem, mekanisme dan prosedur;
    3. jangka waktu penyelesaian;
    4. biaya, tarif dan rinciannya;
    5. produk pelayanan; dan
    6. penanganan pengaduan, saran dan masukan atau apresiasi.
  - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
    1. dasar hukum;
    2. sarana dan prasarana;
    3. kompetensi pelaksana;
    4. pengawasan internal;
    5. jumlah pelaksana;
    6. jaminan pelayanan;
    7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
    8. evaluasi kinerja pelaksana.
- (6) Format standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua  
Prosedur Pelayanan

Pasal 10

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan prosedur pelayanan dengan memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga  
Maklumat Pelayanan

Pasal 11

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta dipublikasikan secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Format Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu  
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 12

- (1) Penyelenggara pelayanan publik berhak:
  - a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
  - b. melakukan kerjasama;
  - c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - d. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan/atau diluar kewenangannya.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik wajib :
  - a. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan standar pelayanan;
  - b. menempatkan tenaga pelaksana yang berkompeten;
  - c. menyediakan sarana dan prasarana pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
  - d. memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, dan terjangkau sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
  - e. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
  - f. mematuhi peraturan perundang-undangan sesuai dengan bidang pelayanan publik;
  - g. memberikan pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kewenangannya;
  - h. membantu pengguna pelayanan dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
  - i. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
  - j. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak,berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua  
Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 13

- (1) Pelaksana pelayanan publik wajib :
  - a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan tugas yang diberikan oleh Penyelenggara pelayanan publik;
  - b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan publik sesuai tugas dan kewenangannya;
  - c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
  - d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada kepala satuan kerja pelayanan setiap akhir bulan secara berkelanjutan.
- (2) Pelaksana pelayanan publik dilarang :
  - a. meninggalkan tugas dan kewajiban tanpa alasan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - b. membuat perjanjian kerja sama tanpa persetujuan kepala satuan kerja pelayanan; dan
  - c. melanggar prinsip dan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VII

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 14

- (1) Penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:
  - a. persyaratan;
  - b. prosedur;
  - c. waktu pelayanan;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
  - f. kompetensi pelaksana;
  - g. perilaku pelaksana;
  - h. maklumat pelayanan; dan
  - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (3) Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan teknik survei, antara lain:
  - a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
  - b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
  - c. kuesioner elektronik (internet/*e-survey*);
  - d. diskusi kelompok terfokus; dan
  - e. wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.
- (4) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, digunakan untuk:
  - a. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;

- b. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
  - c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan; dan
  - d. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.
- (5) Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan.

## BAB VIII

### PENGADUAN DAN PENANGANAN PENGADUAN

#### Pasal 15

- (1) Pengaduan masyarakat terdiri atas :
- a. Pengaduan langsung; dan
  - b. Pengaduan tidak langsung.
- (2) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disampaikan kepada Penyelenggara melalui unjuk rasa atau demonstrasi dan delegasi atau perwakilan.
- (3) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b disampaikan kepada Penyelenggara melalui surat, telepon, *e-mail*, faksimili, *website*, *Short Messages Service*, media cetak dan media penyiaran.

#### Pasal 16

Mekanisme penanganan pengaduan atas pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## BAB IX

### EVALUASI DAN PELAPORAN

#### Bagian Kesatu Evaluasi

#### Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib melakukan evaluasi kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala sekali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Evaluasi kinerja sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat.
- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksanaan.
- (4) Berdasarkan evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penanggungjawab wajib melakukan penilaian kinerja Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara.
- (5) Penilaian Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan secara berkala sekali dalam 1 (satu) tahun.

Bagian Kedua  
Pelaporan

Pasal 18

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi tanggungjawabnya kepada Bupati selaku Pembina Pelayanan Publik melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Laporan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terintegrasi dengan laporan standar pelayanan minimal memuat hal-hal sebagai berikut:
  - a. pendahuluan, yang memuat gambaran umum penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - b. rencana strategi yang memuat gambaran umum penyelenggaraan yang dicapai oleh penyelenggara Pelayanan Publik dalam bentuk strategi pelayanan;
  - c. penyelenggaraan Pelayanan Publik memuat uraian tentang keberhasilan atau kegagalan, hambatan/kendala dan permasalahan yang dihadapi dalam melaksanakan standar Pelayanan Publik serta langkah antisipatif yang diambil;
  - d. akuntabilitas keuangan yang menyajikan alokasi dan realisasi anggaran;
  - e. penutup, memuat tentang kesimpulan dan saran; dan
  - f. lampiran-lampiran, terdiri dari :
    - 1 standar dan maklumat pelayanan;
    - 2 hasil survey kepuasan masyarakat; dan
    - 3 hasil pengolahan pengaduan pelayanan.
- (3) Laporan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan setiap 1 (satu) tahun sekali.

BAB X

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Kesatu  
Pembinaan

Pasal 19

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan pada setiap penyelenggara sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengembangan sistem, pemberdayaan manusia dan jaringan kerja yang dilaksanakan melalui koordinasi antar penyelenggara pelayanan terkait serta evaluasi pelaksanaan pelayanan.

Bagian Kedua  
Pengawasan

Pasal 20

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara internal dan eksternal.

- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh :
  - a. atasan langsung; dan
  - b. pengawas fungsional yaitu Inspektorat Kabupaten.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
  - a. masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggara Pelayanan Publik;
  - b. Ombudsman; dan
  - c. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

## BAB XI

### SANKSI

#### Pasal 21

- (1) Pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1), Pasal 11 ayat (1), Pasal 12 ayat (2), Pasal 13, Pasal 17 ayat (1), Pasal 18 ayat (1), dikenakan sanksi administrasi berupa teguran tertulis.
- (2) Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan berupa:
  - a. Pemanggilan lisan dan/atau tertulis oleh Penanggungjawab Pelayanan Publik;
  - b. Penyelenggara Pelayanan Publik yang tidak memenuhi pemanggilan lisan dan/atau tertulis sebagaimana yang dimaksud pada huruf a, dikenakan sanksi teguran tertulis sebanyak 3 (tiga) kali berurut-urut oleh Penanggungjawab Pelayanan Publik dalam tenggang waktu masing-masing 7 (tujuh) hari kalender.
  - c. Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah dikenakan sanksi teguran tertulis sebanyak 3 (tiga) kali sebagaimana dimaksud pada huruf b dan tetap tidak melakukan kewajibannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB XII

### KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 22

- Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, semua penyelenggara yang :
- a. belum memiliki Standar Pelayanan, untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Bupati ini; dan
  - b. telah memiliki Standar Pelayanan, untuk menyesuaikan dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati ini dan memberlakukan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Bupati ini.

## BAB XIII

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 23

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Bupati ini akan diatur kemudian sepanjang mengenai pelaksanaannya.

Pasal 24

Peraturan Bupati ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Panaragan  
pada tanggal 27 Desember 2018

BUPATI TULANG BAWANG BARAT,

dto

UMAR AHMAD

Diundangkan di Panaragan  
pada tanggal 31 Desember 2018

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT,

dto

HERWAN SAHRI

BERITA DAERAH KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT TAHUN 2018  
NOMOR 84

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Bagian Hukum,

  
Sofiyan Nur, S.Sos., M.IP  
Pembina  
NIP. 19770409 200212 1 008

LAMPIRAN I :  
PERATURAN BUPATI TULANG BAWANG BARAT  
NOMOR 84 TAHUN 2018  
TENTANG STANDAR PELAYANAN

FORMAT STANDAR PELAYANAN

|  |
|--|
| <p>STANDAR PELAYANAN .....</p> <p>OPD .....</p> <p>KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT</p>   |
| <p>A. Dasar Hukum;</p> <p>B. Persyaratan Pelayanan;</p> <p>C. Prosedur Pelayanan;</p> <p>D. Jangka Waktu;</p> <p>E. Biaya/Tarif;</p> <p>F. Produk Pelayanan;</p> <p>G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;</p> <p>H. Sarana Dan Prasarana dan/atau Fasilitas;</p> <p>I. Kompetensi Pelaksana;</p> <p>J. Pengawasan Internal;</p> <p>K. Jumlah Pelaksana;</p> <p>L. Jaminan Pelayanan;</p> <p>M. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan; dan</p> <p>N. Evaluasi kinerja pelaksana.</p> |
| <p>KEPALA OPD .....</p>  |
| <p>Nama.</p> <p>Pangkat.</p> <p>Nip.</p>   |

KETERANGAN:

- A. Dasar Hukum  
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- B. Persyaratan Pelayanan  
Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundangundangan. Proses identifikasi dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.  
Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:
- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing - masing jenis pelayanan.

b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

C. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

D. Jangka waktu penyelesaian;

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

E. biaya, tarif dan rinciannya;

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Unit Pelayanan Publik yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Unit Pelayanan Publik dan masyarakat. Proses identifikasi dilakukan pada setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- a. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada Unit Pelayanan Publik; dan
- c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

F. produk pelayanan;

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi "produk" dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

G. penanganan pengaduan, saran dan masukan atau apresiasi.

Unit Pelayanan Publik wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara.

- H. sarana dan prasarana adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, masuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- I. kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- J. pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- K. jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
- L. jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- M. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
- N. evaluasi kinerja pelaksana Adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

BUPATI TULANG BAWANG BARAT,

dto

UMAR AHMAD

LAMPIRAN II :  
PERATURAN BUPATI TULANG BAWANG BARAT  
NOMOR 84 TAHUN 2018  
TENTANG STANDAR PELAYANAN

FORMAT MAKLUMAT PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

( KOP OPD )

MAKLUMAT PELAYANAN

” 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 ”

..... , .....  
KEPALA OPD

Nama.  
Pangkat.  
NIP.

BUPATI TULANG BAWANG BARAT,

dto

UMAR AHMAD