



BUPATI MAJALENGKA  
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN BUPATI MAJALENGKA

NOMOR 14 TAHUN 2021

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MAJALENGKA,

- 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, perlu memberikan pedoman bagi Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- b. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
4. Undang-Undang ..... 2

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. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
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 Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2016 Nomor 14) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2019 Nomor 12).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA.

Pasal 1

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 2 ..... 3

**Pasal 2**

Pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 digunakan sebagai acuan dalam Penyusunan Standar Pelayanan Publik bagi Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka.

**Pasal 3**

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka wajib menyesuaikan dan menetapkan Standar Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Bupati ini selambat-lambatnya 1 (satu) tahun sejak Peraturan Bupati ini diundangkan.

**Pasal 4**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan menempatkannya dalam Berita Daerah Kabupaten Majalengka.

Ditetapkan di Majalengka  
pada tanggal 1 Maret 2021

**BUPATI MAJALENGKA,**

ttd

**KARNA SOBAHI**

Diundangkan di Majalengka  
pada tanggal 1 Maret 2021

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN MAJALENGKA,**

ttd

**EMAN SUHERMAN**

**BERITA DAERAH KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2021 NOMOR 14**

Salinan sesuai dengan aslinya,

**KEPALA BAGIAN HUKUM  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAJALENGKA,**

**DEDE SUPENA NURBAHAR**  
**NIP 19651225 198503 1 003**



LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI MAJALENGKA

Nomor : 14 Tahun 2021

Tanggal : 1 Maret 2021

Tentang : PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR  
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN  
MAJALENGKA.

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bahwa penyelenggaraan Pelayanan di Kabupaten Majalengka dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik untuk menetapkan suatu acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Setiap unit pelayanan harus memiliki Standar Pelayanan Publik dan harus diinformasikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu ditetapkan Peraturan Bupati Majalengka tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka.

B. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan

Tujuan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 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 Penyusunan 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 Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan ini meliputi: penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan Publik sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

D. Pengertian Umum

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Majalengka.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

3. Bupati ..... 2

3. Bupati adalah Bupati Majalengka.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unsur pelaksana teknis operasional Dinas atau Badan untuk melaksanakan sebagian urusan Dinas atau Badan di Lingkungan Pemerintah 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 penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap Perangkat Daerah dan/atau UPT yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan 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 rangka 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 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 ..... 3

## 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 penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### e. Produk ..... 4

- e. Produk Layanan  
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, keterampilan dan pengalaman.
  - d. Pengawasan 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  
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 ..... 5

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 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)

1. Persyaratan	:	1. ....
		2. .... Dst
2. Prosedur	:	1. ....
		2. .... Dst
3. Waktu Pelayanan	:	1. ....
		2. .... dst
4. Biaya/ Tarif	:	1. ....
		2. .... dst
5. Produk Pelayanan	:	1. ....
		2. .... dst
6. Pengelolaan Pengaduan	:	1. ....
		2. .... dst
7. Dasar hukum	:	1. ....
		2. .... Dst
8. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	:	1. ....
		2. .... Dst
9. Kompetensi Pelaksana	:	1. ....
		2. .... Dst
10. Pengawasan Internal	:	1. ....
		2. .... Dst
11. Jumlah Pelaksana	:	1. ....
		2. .... Dst
12. Jaminan Pelayanan	:	1. ....
		2. .... Dst
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. ....
		2. .... Dst
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. ....
		2. .... Dst

## B. Penetapan Standar Pelayanan Publik

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan Publik, penyelenggara wajib membuat Serita 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. Sedang 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 (Penyelenggara Pelayanan)</p> <hr style="border: 1px solid black; margin: 10px 0;"/> <p><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p><b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”</b></p> <p style="text-align: right; margin-top: 20px;">Majalengka, ..... 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 Majalengka 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 MAJALENGKA,

ttd

KARNA SOBAHI

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN MAJALENGKA,

ttd

EMAN SUHERMAN

Salinan sesuai dengan aslinya,

KEPALA BAGIAN HUKUM  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAJALENGKA,



DEDE SUPENA NURBAHAR  
NIP 19651225 198503 1 003