



**BUPATI JOMBANG**  
**PROVINSI JAWA TIMUR**  
**PERATURAN BUPATI JOMBANG**  
**NOMOR 44 TAHUN 2017**  
**TENTANG**  
**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**DI LINGKUNGAN PEMERINTAH**  
**KABUPATEN JOMBANG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI JOMBANG,**

- 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 bagi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang, maka perlu disusun pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa untuk melaksanakan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu mengatur Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang dalam Peraturan Bupati.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
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 3851);
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 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2016 Nomor 8/D, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2016 Nomor 8/D).

#### **MEMUTUSKAN:**

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

#### **Pasal 1**

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

#### **Pasal 2**

Pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 digunakan sebagai acuan dalam Penyusunan Standar Pelayanan Publik pada penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang.

#### **Pasal 3**

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 4**

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

Ditetapkan di Jombang  
Pada tanggal 2 Oktober 2017  
**BUPATI JOMBANG,**



**NYONO SUHARLI WIHANDOKO**

Diundangkan di Jombang  
Pada tanggal 2 Oktober 2017

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN JOMBANG,**



**ITA TRIWIBAWATI**

**BERITA DAERAH KABUPATEN JOMBANG TAHUN 2017 NOMOR 44 /E**

**LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI JOMBANG**  
**NOMOR : 44 TAHUN 2017**  
**TANGGAL : 2 Oktober 2017**

---

**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG**

**I. PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Bahwa penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Jombang 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 pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu ditetapkan Peraturan Bupati Jombang tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang.

**B. Tujuan dan Sasaran**

**1. Tujuan**

Tujuan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang 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 Pedoman 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 Jombang;
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang;
3. Bupati adalah Bupati Jombang;
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 Daerah 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 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 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 penyelenggara yang 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. 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 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)

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 (penyelenggara 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; margin-top: 20px;">Jombang, ..... Pimpinan Penyelenggara Pelayanan</p>
---

#### IV. PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pemantuan 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 Jombang 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 JOMBANG,**



**NYONO SUHARLI WIHANDOKO**