



SALINAN

**BUPATI BATANG HARI  
PROVINSI JAMBI**

**PERATURAN BUPATI BATANG HARI**

**NOMOR 8 TAHUN 2018**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN ( SP )  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BATANG HARI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI BATANG HARI,**

- Menimbang** : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 15 huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan pasal 11 ayat (3) Peraturan Daerah Kabupaten Batang Hari Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan (SP);
- b. bahwa dalam rangka kelancaran pelaksanaan penyusunan Standar Pelayanan (SP) bagi penyelenggara pelayanan publik di daerah, maka perlu disusun pedoman penyusunan Standar Pelayanan (SP);
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan (SP) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang Hari.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25) sebagaimana telah diubah dengan Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Sarolangun Bangko dan Daerah Tingkat II Tanjung Jabung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2755);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Economic, Social and Culture Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);
3. Undang-Undang .....

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahaan *International Covenant on Civil and Political Right* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
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 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
8. 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);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Hari Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Hari Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Batang Hari tahun 2016 Nomor 11).

- Memperhatikan : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan SP.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN .....

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN (SP) DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BATANG HARI

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Batang Hari.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom
3. Bupati adalah Bupati Batang Hari.
4. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Batang Hari.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Batang Hari.
6. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
7. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Batang Hari.
8. 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.
9. 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.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara, penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan di wilayah Kabupaten Batang Hari.
11. Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP adalah tolok 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.
12. Komponen SP adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.
13. Anggaran pendapatan dan belanja daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan pemerintah daerah yang dibahas dan disetujui bersama oleh pemerintah daerah dan DPRD dan ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

BAB II .....

## BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

### Pasal 2

- (1) Pedoman penyusunan SP dimaksudkan sebagai acuan atau panduan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan SP.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu OPD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang Hari termasuk BUMD.

### Pasal 3

Tujuan Pedoman penyusunan SP adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara.

### Pasal 4

Sasaran pedoman penyusunan SP adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan SP dengan baik dan konsisten

## BAB III PRINSIP

### Pasal 5

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan SP agar memperhatikan prinsip :

- a. sederhana;
- b. konsistensi;
- c. partisipatif;
- d. akuntabel;
- e. berkesinambungan;
- f. transparansi; dan
- g. keadilan.

### Pasal 6

- a. sederhana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a, yaitu harus dapat mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat dan penyelenggara;
- b. konsistensi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, yaitu harus memperhatikan ketepatan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau;
- c. partisipatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c, yaitu penyusunan SP dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- d. akuntabel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d, yaitu hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan;

e. berkesinambungan .....

- e. berkesinambungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e, yaitu SP harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan;
- f. transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf f, yaitu SP harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat; dan
- g. keadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf g, yaitu SP harus menjamin bahwa yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

#### BAB IV RUANG LINGKUP

##### Pasal 7

Ruang lingkup SP meliputi:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

##### Pasal 8

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a yaitu pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b yaitu proses penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh penyelenggara
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

#### BAB V KOMPONEN

##### Pasal 9

Komponen SP sekurang-kurangnya meliputi :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;

1. jaminan .....

- l. jaminan pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

#### Pasal 10

- (1) Dasar hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- (2) Persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, termasuk pengaduan;
- (3) Sistem, mekanisme dan prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- (4) Jangka waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf d, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- (5) Biaya/tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf e, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku;
- (6) Produk pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- (7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf g, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
- (8) Kompetensi pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf h, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
- (9) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf i, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksanaan
- (10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf j, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (11) Jumlah pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf k, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
- (12) Jaminan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf l, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- (13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf m, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan; dan

(14) Evaluasi .....

- (14) Evaluasi kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf n, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

BAB VI  
TAHAPAN

Pasal 11

Tahapan penyusunan SP meliputi:

- a. penyiapan rancangan SP; dan
- b. penyusunan rancangan SP;

Pasal 12

- (1) Tahap penyiapan rancangan SP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a, terdiri atas :
  - a. pembentukan Tim; dan
  - b. identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Pembentukan Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas ketua, sekretaris dan anggota;
- (3) Identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b yaitu mempelajari, mencermati, dan meneliti berbagai praktek kebijakan dan/atau implementasi peraturan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan yang dituangkan ke dalam Lembar Kerja;
- (4) Format Lembar Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran I Peraturan Bupati ini.

BAB VII  
PENETAPAN

Pasal 13

- (1) Rancangan SP yang telah disusun harus dilakukan pembahasan melalui pembentukan forum pembahasan pada masing-masing OPD.
- (2) Forum pembahasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari Tim dan unsur-unsur masyarakat/pihak-pihak terkait.
- (3) Unsur-unsur masyarakat/pihak-pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak lebih dari 5 (lima) orang.
- (4) Unsur masyarakat/pihak-pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memiliki kriteria yaitu :
  - a. dapat mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur masyarakat;
  - b. dapat mewakili baik dari kelompok masyarakat maupun dari wakil asosiasi/korporasi/badan usaha;
  - c. memiliki kepedulian dalam arti bahwa yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan;
  - d. memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai jenis pelayanan yang bersangkutan; dan

e. dapat .....

- e. dapat mengedepankan musyawarah, mufakat dalam pembahasan dan pengambilan keputusan dan kriteria lainnya sesuai kondisi jenis pelayanan atau kebutuhan karakteristik pelayanan yang bersangkutan.
- (5) Hasil pembahasan rancangan SP harus dibuat atau dituangkan dalam Berita Acara Penyusunan SP, dengan dilampirkan daftar hadir peserta rapat;
  - (6) SP ditetapkan dalam bentuk Surat Keputusan Kepala OPD; dan
  - (7) Format SP, Berita Acara Penyusunan SP dan Surat Keputusan Kepala SKPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1), (5) dan ayat (6) tercantum dalam Lampiran II Peraturan Bupati ini.

## BAB VIII MAKLUMAT PELAYANAN

### Pasal 14

- (1) Penyelenggara sebelum menerapkan SP di lingkungan OPD berkewajiban menyusun maklumat pelayanan;
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai SP yang telah ditetapkan;
- (3) Penyelenggara berkewajiban mempublikasikan maklumat pelayanan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah SP ditetapkan;
- (4) Format maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III Peraturan Bupati ini.

## BAB IX MONITORING DAN EVALUASI

### Bagian Kesatu Monitoring

#### Pasal 15

- (1) Tim berkewajiban melakukan monitoring terhadap penyelenggaraan SP pada masing-masing SKPD;
- (2) Mekanisme monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dalam bentuk :
  - a. survei;
  - b. wawancara; dan
  - c. observasi.
- (3) Metode monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (2) minimal memuat komponen sebagai berikut :
  - a. persyaratan teknis maupun administrasi dalam pengurusan pelayanan termasuk biaya;
  - b. efisiensi mekanisme, prosedur dan waktu pelayanan;
  - c. kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan;

d. keberadaan .....



- d. keberadaan sarana, prasarana, fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan;
  - e. kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses dan pekerjaan;
  - f. efektifitas sarana, tata cara pelaksanaan dan penanganan pengaduan;
  - g. pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan;
  - h. evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan penerapan SP;
  - i. dasar hukum yang memadai terhadap penerapan SP; dan
  - j. pengemasan dan penyampaian informasi SP.
- (4) Penyelenggaraan monitoring dilakukan secara berkala oleh Tim minimal 1 (satu) kali dalam setahun;
  - (5) Format alat bantu monitoring penerapan SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran IV Peraturan Bupati ini.

## Bagian Kedua

### Evaluasi

#### Pasal 16

- (1) Tim berkewajiban melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan SP pada masing-masing OPD;
- (2) Evaluasi SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal memuat kesimpulan terhadap tolak ukur :
  - a. peningkatan kinerja pegawai;
  - b. pemahaman komponen SP;
  - c. tantangan dan hambatan penyelenggaraan SP; dan
  - d. dasar-dasar penyempurnaan SP;
- (3) Evaluasi SP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun dalam bentuk laporan hasil evaluasi SP; dan
- (4) Laporan hasil evaluasi SP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dijadikan dasar penyempurnaan SP dalam bentuk Surat Keputusan Kepala OPD;

BAB X  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 17

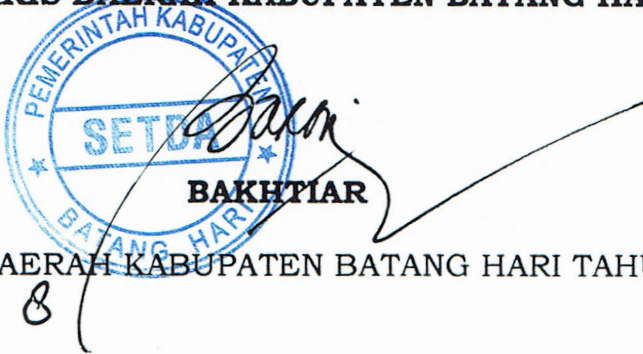
Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan  
Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah  
Kabupaten Batang Hari.

Ditetapkan : Di Muara Bulian  
Pada Tanggal : 2 - 1 - 2018



Diundangkan di Muara Bulian  
pada tanggal 2 - 1 - 2018

**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BATANG HARI,**



BERITA DAERAH KABUPATEN BATANG HARI TAHUN 2018  
NOMOR : 8

**SALINAN**

LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI  
BATANG HARI  
NOMOR : 8 TAHUN 2018  
TANGGAL: 2 - 1 - 2018

FORMAT LEMBAR KERJA

A. Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

Lembar Kerja - 1  
Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

Unit/Satker Pelayanan : .....

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/ Ketentuan yang Terkait
1	2	3	4
1	Tugas dan fungsi		
2	Kewenangan menyelenggarakan Jenis Pelayanan, Meliputi ; a. .... b. .... c. ... dst..		
3	Instansi/Unit/Satker yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan		

B. Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, masyarakat dan Pihak Terkait

Lembar Kerja - 2  
Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait

Unit/Satker Pelayanan : .....

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan	Masyarakat/ Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1	2	3	4	5	6

C. Identifikasi Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu

Lembar Kerja - 3  
Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu

OPD/Satker pelayanan :

Jenis Peayanan :

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur*)	Biaya	Waktu	Penanggung - jawab
1	2	3	4	5	6	7

Keterangan :

\*) = sebutkan urutan kegiatan layanan dan unit/simpul yang terkait

D. Identifikasi Sarana, Prasarana dan Anggaran

Lembar Kerja - 4  
Sarana Prasarana dan Anggaran

No	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Anggaran	Keterangan *)
1	2	3	4	5

Keterangan :

\*) = kolom keterangan diisi penjelasan kondisi sarana prasarana, sumber anggaran pelayanan dan sebagainya.



G. Identifikasi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Lembar Kerja – 7  
Pengawasan Internal

Unit/Satker Pelayanan : .....

No	Jenis Pengadaan	Prosedu	Tindak Lanjut	Dukung an SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
1	Pengaduan					
2	Saran dan masukan					

III. PENYUSUNAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

A. Identifikasi Daftar Inventaris Kebutuhan Sarana dan Prasarana

Lembar Kerja – 8  
Daftar Inventaris Kebutuhan Sarana dan Prasarana  
(Penunjang Penyelenggara Pelayanan)

Unit/Satker Pelayanan : .....

No	Sarana dan Prasarana	Spesifikasi/Type/ Seri/Tahun	Kondisi/Ukuran / Luas/Jumlah	Keterangan*)
1	2	3	4	5

Keterangan :

\*) = milik sendiri, sewa dan lain-lain.

B. Identifikasi Evaluasi Kinerja Pelaksana

Lembar Kerja – 9  
Evaluasi Kinerja Pelaksana

No	Komponen penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alternatif Solusi	Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai			
1	2	3	4	5	6	7
1	Dasar Hukum					
2	Persyaratan					
3	Sistem, mekanisme dan prosedur					
4	Jangka waktu penyelesaian					
6	Produk pelayanan					
7	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas					
8	Kompetensi pelaksana					
9	Pengawasan internal					
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan					
11	Jumlah pelaksana					
12	Jaminan pelayanan					
13	Jaminan keamanan					
14	Evaluasi kinerja pelaksana					

**SALINAN**

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI  
BATANG HARI  
NOMOR : TAHUN 2018  
TANGGAL : 2018

I. FORMAT STANDAR PELAYANAN

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan Pelayanan	
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	
4	Jangka waktu penyelesaian	
5	Biaya/tarif	
6	Produk pelayanan	
7	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	
8	Kompetensi pelaksana	
9	Pengawasan internal	
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	
11	Jumlah pelaksana	
12	Jaminan pelayanan	
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	
14	Evaluasi kinerja pelaksana	
15	*).....	

\*) komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.



## II. FORMAT BERITA ACARA PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

“KOP OPD”

**BERITA ACARA**  
NOMOR : .....  
TENTANG  
PEMBAHASAN STANDAR PELAYANAN

Pada hari ini tanggal..... bulan.....Tahun..... bertempat di..... telah dilakukan Rapat Pembahasan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan..... pada OPD....., dengan hasil sebagai berikut:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

Demikian Berita Acara Rapat Pembahasan Standar Pelayanan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

**DITANDATANGANI OLEH :**

NO	NAMA	INSTANSI	JABATAN	TANDA TANGAN
1.				
2.				
3.				
4.				

III. FORMAT SURAT KEPUTUSAN KEPALA OPD

KEPUTUSAN  
KEPALA SKPD.....  
NOMOR       TAHUN 2018  
  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN .....

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BATANG HARI,

- Menimbang   : a. bahwa dalam rangka memenuhi mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan);
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan ..... dengan Keputusan Kepala OPD.....;
- Mengingat   : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25) sebagaimana telah diubah dengan Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Sarolangun Bangko dan Daerah Tingkat II Tanjung Jabung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2755);
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali , terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahaan *International Covenant on Economic, Soscial and Culture Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahaan *International Covenant on Civil and Political Right* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik) (Lembaran Negara Republik Indonesia

- Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  6. 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);
  7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan SP;
  9. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Hari Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Batang Hari tahun 2016 Nomor 11);
  10. Peraturan Bupati Batang Hari Nomor .... Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja ..... OPD.....;
  11. Peraturan Bupati Batang Hari Nomor .... Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :
- PERTAMA** : Standar Pelayanan pada ...OPD...
- KEDUA** : Standar Pelayanan Pada ....OPD..... meliputi pelayanan ;
- a. Barang ;
  - b. Jasa ; dan
  - c. Administrasi
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dalam lampirn Keputusan ini wajib dilaksanakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala OPD, Aparat Pengawas dan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik publik dan
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku mulai tanggal ditetapkan

Ditetapkan : Di Muara Bulian  
Pada Tanggal : 2018

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

NAMA  
NIP

Lampiran Keputusan : Kepala OPD  
Nomor : ..... Tahun  
Tanggal : .....

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

B. STANDAR PELAYANAN

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan Pelayanan	
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	
4	Jangka waktu penyelesaian	
5	Biaya/tarif	
6	Produk pelayanan	
7	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	
8	Kompetensi pelaksana	
9	Pengawasan internal	
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	
11	Jumlah pelaksana	
12	Jaminan pelayanan	
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	
14	Evaluasi kinerja pelaksana	
15	*).....	

\*) komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

**SALINAN**

LAMPIRAN III : PERATURAN BUPATI  
BATANG HARI  
NOMOR : 8 TAHUN 2018  
TANGGAL: 2 - 1 - 2018

FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN

## **NAMA 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 “**

Ma Bulian .....

PIMPINAN PENYELENGGARA  
PELAYANAN/OPD

SALINAN

LAMPIRAN IV : PERATURAN BUPATI

BATANG HARI

NOMOR : 8 TAHUN 2018

TANGGAL: 2-1-2018

FORMAT ALAT BANTU MONITORING DAN EVALUASI PENERAPAN SP

A. Alat Bantu Monitoring Penerapan Standar Pelayanan

Lembar Kerja - 10

Alat bantu Monitoring Penerapan Standar Pelayanan

Tahun : .....

No	Komponen/Aspek/ Variabel/Indikator	Standar Pelayanan	Percepatan /Realisasi	Kesenjangan Antara Standar dan Pencapaian	Masalah
1	Persyaratan teknis maupun administrasi dalam pengurusan pelayanan termasuk Biaya				
2	Efisiensi mekanisme,Proedur dan waktu pelayanan				
3	Kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan				
4	Keberadaan sarana, prasarana, fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan				
	Kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses dan pekerjaan				
	Efektifitas sarana, tata cara pelaksanaan dan penanganan pengaduan				
	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan				
	Evaluasi kinerja dilaksanakan				

	berdasarkan penerapan SP				
	Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan Standar Pelayanan				
	Pengemasan dan penyampaian informasi Standar Pelayanan				

 **BUPATI BATANG HARI**  
*Syahirsah Sy*  
**SYAHIRSAH SY**