



**BUPATI TANGGAMUS  
PROVINSI LAMPUNG**

**PERATURAN BUPATI TANGGAMUS  
NOMOR 43 TAHUN 2017**

**TENTANG**

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

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI TANGGAMUS,**

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 15 huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik;
  - b. bahwa untuk maksud sebagaimana dimaksud huruf a tersebut di atas, dalam rangka kelancaran pelaksanaan penyusunan Standar Pelayanan Publik bagi penyelenggara pelayanan publik di daerah, maka perlu menetapkannya dengan Peraturan Bupati.
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan huruf b tersebut diatas perlu menetapkan peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanggamus.
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1997 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Tulang Bawang dan Kabupaten Daerah Tingkat II Tanggamus di Provinsi Lampung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3667);
  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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 05, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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);
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);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Tanggamus Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanggamus Tahun 2016 Nomor 142, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanggamus Nomor 47);

#### **MEMUTUSKAN:**

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

#### **BAB I**

#### **KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tanggamus.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah Kabupaten Tanggamus.
3. Bupati adalah Bupati Tanggamus.

4. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Tanggamus.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
6. Unit Pelaksana Teknis Dinas yang selanjutnya disingkat UPTD adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Dinas Daerah Kabupaten Tanggamus.
7. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Pelayanan publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat.
9. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
10. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik berupa perizinan maupun non perizinan.
11. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
12. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
13. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
14. Standar Pelayanan Publik 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.

15. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf *braille*, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
16. Sistem pelayanan terpadu adalah sistem penyelenggaraan pelayanan administratif berupa perizinan dan/atau non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan dilaksanakan melalui suatu proses pelayanan yang terintegrasi dalam satu tempat.
17. Maklumat Pelayanan Publik adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
18. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
19. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
20. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidak-sesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
21. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
22. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan Penyelenggara pelayanan publik akibat ketidak-sesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
23. Misi Daerah adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak.
24. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tanggamus.

**BAB II**  
**MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN**

**Pasal 2**

- (1) Mekanisme penyusunan standar pelayanan dimaksudkan sebagai pedoman atau panduan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud ayat (1) yaitu SKPD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanggamus termasuk UPTD.

**Pasal 3**

Tujuan mekanisme penyusunan standar pelayanan dimaksudkan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara.

**Pasal 4**

Sasaran mekanisme penyusunan standar pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan SP dengan baik dan konsisten.

**BAB III**

**ASAS**

**Pasal 5**

Pelayanan publik berasaskan :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan 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.

## **BAB IV RUANG LINGKUP**

### **Pasal 6**

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik;
  - c. pelayanan administratif.
- (2) Ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata, kependudukan, infrastruktur dan urusan wajib serta urusan pilihan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 7**

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a yaitu pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara;
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b yaitu proses penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh penyelenggara;
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

## **BAB V KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

### **Pasal 8**

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

### **Pasal 9**

- (1) Dasar hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- (2) Persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 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 8 huruf c, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- (4) Jangka waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- (5) Biaya/tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 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 8 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 8 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 8 huruf h, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
- (9) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf i, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksanaan;

## **BAB VI TAHAPAN**

### **Pasal 10**

Tahapan penyusunan standar pelayanan Publik meliputi:

- a. penyiapan rancangan standar pelayanan Publik; dan
- b. penyusunan rancangan standar pelayanan Publik;

### **Pasal 11**

- (1) Tahap penyiapan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 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 Peraturan Bupati ini.

### **Pasal 12**

- (1) Rancangan standar pelayanan yang telah disusun harus dilakukan pembahasan melalui pembentukan forum pembahasan pada masing-masing SKPD.
- (2) Forum pembahasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari Tim dan unsur-unsur masyarakat/pihak-pihak terkait.
- (3) Hasil pembahasan rancangan standar pelayanan harus dibuat atau dituangkan dalam berita acara penyusunan standar pelayanan, dengan dilampirkan daftar hadir peserta rapat;
- (4) Standar pelayanan ditetapkan dalam bentuk Surat Keputusan Kepala SKPD; dan
- (5) Format standar pelayanan, berita acara penyusunan standar pelayanan dan Surat Keputusan Kepala SKPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1), (5) dan ayat (6) tercantum dalam Lampiran Peraturan Bupati ini.

## **BAB VII MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK**

### **Pasal 13**

- (1) Penyelenggara sebelum menerapkan standar pelayanan Publik di lingkungan SKPD 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 Peraturan Bupati ini.

**BAB VIII**  
**MONITORING DAN EVALUASI**

**Bagian Kesatu**  
**Pasal 14**

- (1) Tim berkewajiban melakukan monitoring terhadap penyelenggaraan standar pelayanan 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 pengelolaan pelayanan termasuk biaya;
  - b. efisiensi mekanisme, prosedur dan waktu pelayanan;
  - c. kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan;
  - 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 standar pelayanan;
  - i. dasar hukum yang memadai terhadap penerapan standar pelayanan;
  - j. pengemasan dan penyampaian informasi standar pelayanan.
- (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 Peraturan Bupati ini.

**Bagian Kedua**  
**Pasal 15**

- (1) Tim berkewajiban melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan standar pelayanan pada masing-masing SKPD;
- (2) Evaluasi standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal memuat kesimpulan terhadap tolak ukur :
  - a. peningkatan kinerja pegawai;
  - b. pemahaman komponen standar pelayanan;
  - c. tantangan dan hambatan penyelenggaraan standar pelayanan; dan
  - d. dasar-dasar penyempurnaan standar pelayanan;

- (3) Evaluasi standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun dalam bentuk laporan hasil evaluasi standar pelayanan; dan
- (4) Laporan hasil evaluasi standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dijadikan dasar penyempurnaan standar pelayanan dalam bentuk Surat Keputusan Kepala SKPD;

**Pasal 16**

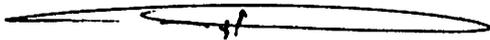
Peraturan Bupati ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kota Agung  
pada tanggal, 8 November 2017

**WAKIL BUPATI TANGGAMUS,**

Diundangkan di Kotaagung  
pada tanggal, 9 November 2017  
**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN**



**ANDI WIJAYA**



**SAMSUL HADI**

**BERITA DAERAH KABUPATEN TANGGAMUS TAHUN 2017 NOMOR 438**

LAMPIRAN: PERATURAN BUPATI TANGGAMUS  
NOMOR : 43 TAHUN 2017  
TANGGAL : 8 November 2017

**MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN TANGGAMUS**

I. UMUM

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita pembangunan. Dengan mempertimbangkan hal di atas, diperlukan Peraturan Bupati Tanggamus tentang Standar Pelayanan Publik (SPP).

II. PENYIAPAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)

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. 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

Unit/Satker Pelayanan : .....

Jenis Pelayanan : .....

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.

E. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM

Lembar Kerja – 5  
Jumlah dan Kompetensi SDM

Unit/Satker Pelayanan : .....

<b>NO</b>	<b>Produk Pelayanan</b>	<b>Kualifikasi SDM yang Tersedia</b>	<b>Jumlah SDM</b>	<b>Keterangan</b>
1	2	3	4	5

Keterangan :

\*) = Kolom keterangan diisi penjelasan kemungkinan penggunaan SDM oleh beberapa jenis atau produk pelayanan.

F. Identifikasi Pengawasan Internal

Lembar Kerja – 6  
Pengawasan Internal

Unit/Satker Pelayanan : .....

<b>Status/Bentuk Organisasi</b>	<b>Prosedur</b>	<b>Dukungan SDM</b>	<b>Sarana</b>	<b>Bentuk Organisasi</b>
1	2	3	4	5

G. Identifikasi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Lembar Kerja - 7  
Pengawasan Internal

Unit/Satker Pelayanan : .....

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

III. PENYUSUNAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

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					

IV. PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

A. Format Surat Keputusan Kepala SKPD :



**PEMERINTAH KABUPATEN TANGGAMUS**  
**SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH .....**  
Jl. Gatot Subroto No. 4 (Komplek Perkantoran Pemda Tanggamus)  
**Kota Agung**  
Tlp. (0722) 21755, 21511 Fax. 21755  
disdukcapil.tgms@gmail.com

---

**KEPUTUSAN**

**KEPALA SKPD.....**

**NOMOR ..... TAHUN .....**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA JENIS PELAYANAN**

.....

**KEPALA SKPD.....**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan perencanaan 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 SKPD.....;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara;
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi 2010 - 2025;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 - 2014;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
12. Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

- PERTAMA : Standar Pelayanan pada SKPD.....
- KEDUA : Standar Pelayanan pada satuan kerja.....  
Meliputi ruang lingkup pelayanan :  
a. Barang;  
b. Jasa; dan  
c. Admnistratif.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir  
dalam lampiran Keputusan ini wajib  
dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan  
sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan  
oleh Kepala SKPD, aparat pengawas dan  
masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan  
publik; dan
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal  
ditetapkan.

Ditetapkan di .....  
pada tanggal .....  
Kepala SKPD.....

Nama  
Pangkat  
NIP

LAMPIRAN: PERATURAN BUPATI TANGGAMUS

NOMOR :

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 PUBLIK

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan Pelayanan	
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	
4	Jangka waktu penyelesaian	
5	Biaya/tariff	
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.

B. Format Maklumat Pelayanan



**PEMERINTAH KABUPATEN TANGGAMUS  
SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH**

.....  
**Jl. Gatot Subroto No. 4 (Komplek Perkantoran Pemda  
Tanggamus) Kota Agung  
Tlp. (0722) 21755, 21511 Fax. 21755  
disdukcapil.tgms@gmail.com**

**MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK**

**PELAYANAN ADMINISTRATOR KEPENDUDUKAN**

**Kami adalah Pelayanan Anda Untuk :**

- ❖ **Memberikan Pelayanan dengan Cepat dan Benar**
- ❖ **Memberikan Informasi yang dibutuhkan tentang Kependudukan**
- ❖ **Memiliki rasa terhadap masyarakat**

**Anda Puas Kami Senang**

**Kotaagung, .....  
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan**

**V. MONITORING DAN EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)**

**A. Alat Bantu Monitoring Penerapan Standar Pelayanan**

Lembar Kerja – 10

Alat bantu Monitoring Penerapan Standar Pelayanan Publik

Tahun : .....

No.	Komponen/Aspek/ Variabel/Indikator	Standar Pelayana n	Percepatan / Realisasi	Kesenjanga n Antara Standar dan Pencapaian	Masalah
1	2	3	4	5	6
1	Persyaratan teknis maupun adminsitratif dalam pengurusan pelayanan, termasuk biaya				
2	Efisiensi mekanisme, prosedur dan waktu pelayanan				
3	Kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan				
4	Keberadaan sarana, prasarana, fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan				
5	Kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses dan pekerjaan				
6	Efektifitas sarana, tata cara pelaksanaan dan penanganan pengaduan				
7	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan				
8	Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan penerapan SP				
9	Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan Standar Pelayanan				
10	Pengemasan dan penyampaian informasi Standar Pelayanan				

**WAKIL BUPATI TANGGAMUS,**

  
**SAMSUL HADI**