



BUPATI SLEMAN

PERATURAN BUPATI SLEMAN
NOMOR 23 TAHUN 2013

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SLEMAN,

- Menimbang : a. bahwa sesuai peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungannya masing-masing;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Sleman (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950, Nomor 44);
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 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang 1950 Nomor 12, 13, 14, dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten di Jawa Timur/Tengah/Barat, dan Daerah Istimewa Sleman (Berita Negara Tahun 1950, Nomor 59);
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)
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749)

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Sleman.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sleman.
3. Bupati adalah Bupati Sleman.

4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah satuan organisasi pemerintah daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
6. Standar Pelayanan 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.
7. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan
8. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan
10. 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.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, DAN SASARAN

Pasal 2

Maksud penyusunan pedoman penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan adalah menyediakan acuan atau panduan bagi penyelenggara dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan

Pasal 3

Tujuan pedoman penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan adalah terwujudnya kepastian, peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Pasal 4

Sasaran pedoman penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

BAB III

PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu

Prinsip

Pasal 5

Prinsip dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan adalah:

a. Sederhana.

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.

b. Konsistensi.

Dalam penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

c. Partisipatif.

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

d. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

e. Berkesinambungan.

Standar Pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

f. Transparansi.

Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

g. Keadilan.

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Bagian Kedua

Komponen

Pasal 6

(1) Komponen Standar Pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

(2) Komponen Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

b. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

d. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

e. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
- l. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan

BAB IV

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu

Penyiapan Rancangan Standar Pelayanan

Pasal 7

Penyusunan Standar Pelayanan dilakukan melalui:

- a. Pembentukan Tim Kerja
- b. Identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan

Pasal 8

Pembentukan Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a, sebagai berikut:

- a. Pembentukan Tim yang anggotanya dipilih dan ditugaskan oleh Pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan secara formal tertulis yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan.
- b. Struktur keanggotaan Tim SP sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang terdiri dari ketua, sekretaris, dan anggota.
- c. Tim terdiri atas:
 - 1) Pejabat struktural atau pejabat lain yang ditunjuk
 - 2) Pelaksana yang membidangi jenis pelayanan.
- d. Tim bertugas:
 - 1) mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan unit pelaksana pelayanan (UPP) serta hal-hal yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan;
 - 2) menyusun rancangan Standar Pelayanan setiap jenis pelayanan;
 - 3) membahas rancangan Standar Pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
 - 4) mempublikasikan rancangan Standar Pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat umum, dan menyempurnakan rancangan Standar Pelayanan (bilamana terdapat masukan dari publik).
 - 5) menyiapkan konsep rancangan Standar Pelayanan untuk ditetapkan oleh Penyelenggara;
 - 6) menyiapkan konsep Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan oleh Penyelenggara;
 - 7) mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
 - 8) menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan

Pasal 9

- (1) Identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b, meliputi:
 - a. tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan;
 - b. jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait;

- c. mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu;
 - d. sarana prasarana dan anggaran;
 - e. jumlah dan kompetensi SDM;
 - f. pengawasan internal;
 - g. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - h. sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan; dan
 - i. aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan
- (2) Identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan dengan menggunakan lembar kerja sebagaimana terlampir dalam lampiran Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pasal 10

- (1) Penyusunan standar pelayanan mendasarkan hasil identifikasi, analisis dan memperhatikan perkembangan kemajuan teknologi, tuntutan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dan prospek kemampuan penyelenggara kedepan.
- (3) Penyusunan Standar Pelayanan dengan rumusan sesuai dengan komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) sebagaimana terlampir dalam lampiran Peraturan Bupati ini.

BAB V

PEMBAHASAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu

Pembahasan

Pasal 11

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang sudah disusun, selanjutnya dibahas bersama dengan wakil masyarakat dan/atau pihak-pihak terkait.

- (2) Wakil masyarakat dan/atau pihak-pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berjumlah paling banyak 5 (lima) orang.
- (3) Kriteria wakil masyarakat dan/atau pihak-pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), sebagai berikut:
 - a. harus dapat mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur masyarakat sesuai keterkaitan jenis pelayanan;
 - b. harus dapat mewakili baik dari kelompok masyarakat maupun dari wakil asosiasi/korporasi/badan usaha;
 - c. memiliki kepedulian terhadap jenis pelayanan yang bersangkutan dalam arti bahwa yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan;
 - d. memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan;
 - e. dapat mengedepankan musyawarah, mufakat dalam pembahasan dan pengambilan keputusan, dan kriteria lainnya sesuai kondisi jenis pelayanan atau kebutuhan karakteristik pada instansi/unit pelayanan yang bersangkutan.
- (4) Periode pembahasan dilakukan paling banyak 3 (tiga) kali untuk kemudian diambil kesepakatan melalui musyawarah dan mufakat, dengan metode:
 - a. Rapat Bersama;
 - b. *Focus Group Discussion (FGD)*;
 - c. *Public Hearing*.
- (5) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan harus dibuat atau dituangkan dalam Berita Acara Penyusunan Standar pelayanan, dengan dilampiri daftar peserta rapat, sebagai bukti telah dilakukan diskusi dengan mengikutsertakan masyarakat.

Pasal 12

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas, wajib dipublikasikan oleh penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari sejak ditandatangani Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan dari masyarakat.

- (2) Masyarakat atau pihak terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan secara tertulis yang disampaikan kepada penyelenggara paling lama 7 (tujuh) hari sejak dipublikasikan.
- (3) Tanggapan atau masukan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang konstruktif dipergunakan sebagai bahan perbaikan rancangan standar pelayanan.
- (4) Perbaikan rancangan Standar Pelayanan ini paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait.

Bagian Kedua

Penetapan

Pasal 13

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dihasilkan melalui proses pembahasan dengan masyarakat, ditetapkan oleh penyelenggara menjadi Standar Pelayanan dengan langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. Tim Penyusun Standar Pelayanan menyiapkan konsep Surat Keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Penetapan Standar Pelayanan, dan dilampirkan rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki.
 - b. Konsep Surat Keputusan terlebih dahulu diparaf oleh seluruh anggota Tim Penyusun Standar Pelayanan sebelum ditandatangani oleh Pimpinan Penyelenggara atau pejabat lain yang ditunjuk.
- (2) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara selanjutnya dapat dikuatkan melalui pengesahan oleh pejabat di atasnya yang bertanggung jawab dalam lingkup pembinaannya.
- (3) Format Keputusan Kepala Satuan Organisasi Pemerintah Daerah atau Pimpinan BUMD tentang Penetapan Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketiga
Maklumat Pelayanan

Pasal 14

- (1) Penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan sebagai tindak lanjut penerapan standar pelayanan.
- (2) Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:
 - a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan secara konsisten.
 - b. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai Standar pelayanan.
- (3) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah Standar Pelayanan ditetapkan.

Bagian Ketiga
Sosialisasi dan Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 15

- (1) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan wajib disosialisasikan kepada pihak internal dan eksternal.
- (2) Sosialisasi kepada pihak internal dilakukan kepada penyelenggara/ pelaksana pelayanan yang dimaksudkan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan agar menyadari adanya perubahan dalam cara memberikan pelayanan.
- (3) Sosialisasi secara eksternal dilakukan kepada pihak-pihak diluar penyelenggara, antara lain masyarakat pengguna, LSM, mass media, legislatif, ombudsman yang secara langsung atau tidak langsung terkait dengan penyelenggaraan pelayanan agar pihak-pihak tersebut mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya.

Pasal 16

- (1) Dalam proses penerapan standar pelayanan, penyelenggara menyusun dan melaksanakan rencana aksi yang mencakup kegiatan sebagai berikut:
 - a. Pembinaan atau pelatihan bagi pelaksana;
 - b. Pengangkatan, pengisian, penyesuaian pelaksana;
 - c. Pengadaan dan penataan sarana dan prasarana;
 - d. Penyesuaian surat keputusan atau peraturan, misalnya terkait biaya dan prosedur;
 - e. Penyesuaian tugas pelaksana;
 - f. Penyesuaian kebutuhan anggaran;
 - g. Lain-lain sesuai kebutuhan
- (2) Format rencana aksi sebagaimana terlampir dalam lampiran Peraturan Bupati ini.

BAB VI

MONITORING DAN EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 17

- (1) Monitoring penerapan Standar Pelayanan ditentukan sebagai berikut:
 - a. Komponen/aspek/variabel/indikator yang akan dimonitor;
 - b. Metode/teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data;
 - c. Frekuensi/periode monitoring (kwartal/catur wulan/semester);
 - d. Kapan dan kepada siapa hasil monitoring dilaporkan.
- (2) Format lembar kerja monitoring sebagaimana tersebut dalam lampiran Peraturan Bupati ini.
- (3) Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan dalam rangka optimalisasi pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sleman
pada tanggal 1 Juli 2013

BUPATI SLEMAN,

cap/ttd

SRI PURNOMO

Diundangkan di Sleman
pada tanggal 1 Juli 2013

SEKRETARIS DAERAH,

cap/ttd

SUNARTONO

BERITA DAERAH KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2013 NOMOR 9 SERI D