



BUPATI TULANG BAWANG

PERATURAN BUPATI TULANG BAWANG

NOMOR : 27 TAHUN 2012

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DILINGKUP PEMERINTAH KABUPATEN TULANG BAWANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TULANG BAWANG,

- Menimbang
- a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, diperlukan standar pelayanan;
 - b. bahwa dalam rangka penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP) pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) diperlukan pedoman;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b di atas, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati Tulang Bawang tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP) Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang;
- Mengingat
- 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
 - 2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1997 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Tulang Bawang dan Kabupaten Daerah Tingkat II Tanggamus (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2688);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
4. 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;
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874);
7. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4503);
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/N/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUP PEMERINTAH KABUPATEN TULANG BAWANG.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

- a. Daerah adalah Kabupaten Tulang Bawang.
- b. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
- c. Bupati adalah Bupati Tulang Bawang.
- d. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah SKPD di lingkungan Pemerintah Daerah.
- e. Unit Kerja adalah bagian dari struktur organisasi SKPD yang melaksanakan kegiatan.
- f. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- g. Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat SPP adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
- h. Berita Daerah adalah Berita Daerah Kabupaten Tulang Bawang.

BAB II

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pasal 2

Dengan Peraturan Bupati ini ditetapkan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang.

Pasal 3

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 diatur dengan sistematika sebagai berikut:

- LAMPIRAN I : PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
- LAMPIRAN II : LEMBARAN KERJA 1 IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN
- LAMPIRAN III : LEMBAR KERJA 2 IDENTIFIKASI ANALISIS PROSES DAN PROSEDUR, PERSYARATAN, SARANA DAN PRASARANA WAKTU DAN BIAYA PELAYANAN

Pasal 4

Pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang dimaksud dalam Pasal 1 sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Bupati ini, dan menjadi pedoman bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam pelaksanaannya.

BAB III

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 5

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut oleh masing-masing pembina teknis penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 6

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Tulang Bawang.

PARAF KOORDINASI

1	WAKIL BUPATI	
2	SEKDAKAB	✓
3	ASISTEN I	
4	ASISTEN II	
5	ASISTEN III	✓
6		
7	KABAG HUKUM	✓
8		

Ditetapkan di : Menggala

pada tanggal : 3 Mei 2012

BUPATI TULANG BAWANG,

Abdurachman Sarbini
ABDURACHMAN SARBINI

Diundangkan di : Menggala

pada tanggal : 4 Mei 2012

SEKRETARIS DAERAH

Darwis Fauzi
DARWIS FAUZI
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19530625 197402 1 001

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan masyarakat, baik disampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media massa. Untuk mengatasi kondisi ini diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik.

Sejalan dengan itu, Pemerintah telah melakukan berbagai perbaikan dan penyempurnaan kualitas pelayanan publik yang ditindaklanjuti dengan ditetapkannya Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi. Salah satu upaya mengefektifkan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan melalui penyusunan standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut wajib dimiliki oleh setiap unit pelayanan untuk digunakan sebagai pedoman, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud pedoman penyusunan standar pelayanan publik ini yaitu sebagai acuan bagi satuan kerja penyelenggara pelayanan dalam menyusun standar pelayanan publik.
2. Tujuan pedoman penyusunan standar pelayanan publik ini yaitu mendorong tersusunnya standar pelayanan agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan lebih baik.

C. Sasaran

Sasaran pedoman penyusunan standar pelayanan publik ini adalah agar penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap satuan kerja penyelenggara pelayanan didasarkan pada standar pelayanan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman penyusunan standar pelayanan publik ini meliputi prinsip penyusunan standar pelayanan: langkah-langkah penyusunan standar

E. Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan :

1. Manajemen pelayanan adalah penataan penyelenggaraan pelayanan secara efektif dan efisien guna mencapai kinerja pelayanan yang optimal.
2. Penyelenggara pelayanan adalah penyelenggara negara, penyelenggara ekonomi negara dan korupsi penyelenggara pelayanan publik serta lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.
3. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

4. Pembina teknis pelayanan adalah pimpinan unit kerja yang secara struktural merupakan atasan dari pimpinan unit kerja penyelenggara pelayanan.
5. Unit pelayanan adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. Pemberi pelayanan adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.
7. Penerima pelayanan adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan instansi pemerintah.
8. Biaya pelayanan adalah segala biaya dengan nama atau sebutan apapun dalam rangka penyelenggaraan pelayanan yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

II. Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan

Penyusunan standar pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip standar pelayanan sebagai acuan dan ukuran yang harus ditaati oleh penyelenggara dan penerima pelayanan, yang meliputi :

- A. **Konsensus**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan merupakan komitmen dan hasil kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf unit pelayanan dengan memperhatikan sungguh-sungguh kepentingan pihak yang berkepentingan serta mengacu kepada norma atau peraturan yang telah ada.
- B. **Sederhana**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan harus memuat aturan-aturan yang bersifat pokok sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat.
- C. **Konkrit**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan.
- D. **Mudah diukur**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan dapat diukur implementasinya, baik yang bersifat teknis maupun non teknis.
- E. **Terbuka**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan untuk penyempurnaan.
- F. **Terjangkau**, artinya standar pelayanan dapat dilaksanakan secara baik dan benar, baik oleh petugas pemberi pelayanan maupun oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
- G. **Dapat dipertanggungjawabkan**, artinya hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara nyata kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
- H. **Mempunyai batas waktu pencapaian**, artinya standar pelayanan dapat memberikan ketetapan waktu bagi pencapaian hal-hal yang telah diatur dalam standar pelayanan.
- I. **Berkesinambungan**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan dapat terus menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan.

III. Komponen Standar Pelayanan Publik

Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan harus didasarkan pada standar pelayanan sebagai ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

- A. Jenis pelayanan, yaitu pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- B. Dasar hukum pelayanan, yaitu peraturan perundangan-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- C. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis atau administratif.
- D. Prosedur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- E. Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- F. Biaya pelayanan, yaitu besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.
- G. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- H. Sarana dan prasarana, yaitu fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat.
- I. Mekanisme penanganan pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain komponen tersebut diatas, dalam penyusunan satandar pelayanan perlu memperhatikan faktor pendukung antara lain :

- A. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas, meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku.
- B. Mekanisme pengawasan, yaitu tata cara pelaksanaan pengawasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

IV. Langkah-langkah Penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP)

Standar Pelayanan disusun dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Penyusunan standar pelayanan dilakukan melalui langkah-langkah, sebagai berikut :

A. Inventarisasi tugas dan fungsi

Untuk mengetahui jenis pelayanan perlu dilakukan inventarisasi tugas dan fungsi setiap unit pelayanan, baik yang bersifat utama ataupun pendukung termasuk dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Inventarisasi pengguna layanan

Melakukan inventarisasi pelayanan layanan guna mengetahui jenis pelanggan, besaran tarif, klasifikasi pelayanan.

C. Survey harapan masyarakat

Melakukan survey kepada masyarakat untuk mengetahui harapan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Survey dilakukan secara periodik minimal satu kali dalam setahun.

D. Analisis prosedur pelayanan

Analisis prosedur pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi seluruh aktivitas pelayanan secara berurutan dimulai pada saat penerima pelayanan datang sampai dengan penerima pelayanan menerima hasil pelayanan. Proses aktivitas tersebut dituangkan dalam bagan alir. Dalam menyusun prosedur pelayanan, perlu memperhatikan hal-hal antara lain :

1. Mekanisme kerja atau tata urutan pelayanan, harus sederhana mungkin artinya jumlah simpul/meja yang dilewati dalam proses pelayanan harus sederhana. Disusun dalam rangkaian proses yang hanya mengaitkan atau melewati simpul, meja atau pejabat/petugas yang mempunyai kaitan fungsi dalam proses pelayanannya.
2. Apabila harus melibatkan banyak simpul/meja atau pejabat dalam proses pelayanan, hendaknya dipertimbangkan yang benar-benar mempunyai kepentingan yang relevan dengan persyaratan legalitas suatu pelaksanaan pelayanan, sehingga bukan semata-mata dikaitkan untuk kepentingan unit/satuan kerja yang bersangkutan.
3. Proses arus kerja dalam penyelenggaraan pelayanan, harus digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi mengenai sarana penunjangnya (seperti nama loket/meja/petugas) harus dibuat secara lengkap dan jelas sesuai fungsinya.
4. Tata urutan atau bagan alir penanganan pelayanan serta nama-nama loket dan petugas masing-masing urusan, perlu divisualisasikan secara jelas.

E. Analisis persyaratan pelayanan

Dalam menyusun persyaratan setiap jenis pelayanan dilakukan analisis dengan cara mengidentifikasi seluruh persyaratan pelayanan yang ada dan mengkaji persyaratan pelayanan yang ada dan mengkaji persyaratan baru yang diperlukan pada setiap aktivitas dan /atau tahapan aktivitas pelayanan yang berkaitan langsung dengan substansi produk pelayanan. Agar persyaratan pelayanan jelas dan mudah dimengerti, maka dalam menganalisis persyaratan pelayanan, perlu diperhatikan antara lain :

1. Identifikasi persyaratan yang dibutuhkan dengan memperhatikan tahapan aktivitas pelayanan yang langsung berkaitan dengan substansi produk pelayanan dan dirumuskan secara jelas serta mudah dimengerti oleh masyarakat.
2. Melakukan pengkajian terhadap hasil identifikasi persyaratan dengan memperhatikan sifat dan karakteristik jenis pelayanan agar persyaratan yang akan ditetapkan benar-benar sesuai dan berkaitan langsung dengan jenis pelayanan.
3. Menghilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

F. Analisis waktu penyelesaian pelayanan

Analisis waktu penyelesaian pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi pengalaman, harapan penerima pelayanan, dan kemampuan internal. Proses identifikasi dapat dilakukan melalui survey dengan mempertimbangkan efektivitas, efisiensi dan tingkat produktivitas.

Penetapan waktu penyelesaian pelayanan perlu memperhatikan antara lain :

1. Jumlah personil yang tersedia.
Perlu dipertimbangkan mengenai jumlah personil yang melaksanakan suatu jenis pelayanan sesuai dengan beban kerja dan sarana yang dimiliki.
2. Sarana dan prasarana yang dimiliki.
Perlu dipertimbangkan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran penyelesaian tugas sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.
3. Beban kerja.
Beban kerja dapat digunakan sebagai salah satu tolok ukur untuk menentukan jumlah personil yang diperlukan dengan tetap memperhatikan tingkat produktivitas.
4. Tahapan proses pelayanan.
Perlu dipertimbangkan mengenai jumlah tahapan kegiatan yang akan dilakukan dengan jumlah personil yang dimiliki.
5. Kemampuan dan keterampilan SDM pelayanan.
Perlu dipertimbangkan kemampuan dan keterampilan SDM yang memberikan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan.
6. Keterkaitan proses pelayanan dengan instansi lain.
Perlu dipertimbangkan keterkaitan proses pelayanan tertentu dengan instansi terkait lainnya yang memerlukan waktu penyelesaian.

G. Analisis biaya pelayanan

Analisis biaya pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi kemampuan ekonomi, harapan penerima pelayanan dan tingkat kesulitan pelayanan.

Penetapan biaya pelayanan perlu memperhatikan anatara lain :

1. Besaran biaya yang layak.
2. Kemampuan ekonomi masyarakat setempat.

3. Tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.
4. Tingkat kesulitan proses pelayanan dan kegunaan produk pelayanan.

H. Analisis sarana dan prasarana pelayanan

Analisis sarana dan prasarana pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan yang diperlukan penerima dan pemberi pelayanan sesuai aktivitas pelayanan, baik berupa sarana utama maupun sarana pendukung. Sarana pelayanan adalah sarana yang harus disediakan dalam rangka proses pelayanan, yang meliputi antara lain : berbagai formulir, berbagai fasilitas pengolahan data dan fasilitas telekomunikasi. Sedangkan prasarana pelayanan adalah fasilitas rung tunggu, kamar kecil, sarana parkir dan lain-lain.

Analisis sarana prasarana pelayanan perlu memperhatikan anantara lain :

1. Jenis sarana dan prasarana yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan.
2. Jumlah sarana dan prasarana yang diperlukan sesuai dengan beban kerja dan jumlah personil.
3. Kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki sesuai dengan fungsinya.
4. Pemanfaatan sarana dan prasarana yang dimiliki sesuai dengan penggunaan.
5. Kemampuan keuangan unit pelayanan untuk mendukung tersedianya sarana dan prasarana sesuai dengan situasi dan kondisi.

I. Analisis personalia

Analisis personalia dilakukan dengan mengidentifikasi jumlah, beban kerja, jenis kegiatan, tingkat kesulitan, ketersediaan sarana dan prasarana agar diperoleh pemberi pelayanan yang mampu melaksanakan tugas pelayanan dengan baik dan benar.

Dalam melakukan analisis personalia perlu memperhatikan antara lain :

1. Jumlah beban kerja dikaitkan dengan formasi personil yang ada.
2. Jenis kegiatan dikaitkan dengan kaulifikasi pendidikan pegawai.
3. Tingkat kesulitan proses pelayanan dikaitkan dengan keahlian dan keterampilan.
4. Ketersediaan sarana dan prasarana dikaitkan dengan sifat dan jenis pelayanan.

J. Analisis pengawasan

Analisis pengawasan diperlukan untuk merumuskan pola pengawasan dengan maksud agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikendalikan dan diawasi oleh pimpinan unit pelayanan maupun oleh masyarakat penerima pelayanan.

Dalam melakukan analisis pengawasan penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan antara lain :

1. Penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Pemantauan dan evaluasi penerapan standar pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan.

K. Analisis penanganan pengaduan

Analisis penanganan pengaduan dilaksanakan dengan memperhatikan keluhan-keluhan yang disampaikan dengan menyediakan sarana pengaduan, petugas yang khusus menangani dan tindak lanjut pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Penatausahaan pengaduan masyarakat.

2. Proses pembuktian pengaduan masyarakat.

Proses pembuktian pengaduan masyarakat dilakukan melalui konfirmasi dan klarifikasi, penelitian/pemeriksaan.

3. Tindak lanjut dan pemantauan pengaduan masyarakat, meliputi :

a. Tindak lanjut hasil penelitian/pemeriksaan.

b. Pemanfaatan hasil penanganan pengaduan masyarakat.

c. Pemantauan dan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat.

d. Sanksi.

V. Pemantauan dan Pengendalian Kualitas Pelayanan.

Penerapan standar pelayanan perlu secara terus menerus dipantau implementasinya. Pemantauan tidak hanya terkait dengan sejauhmana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan, tetapi juga terkait dengan aspek-aspek manajemen sejauhmana unit pelayanan secara konsisten menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dimaksud. Jika dari proses pemantauan ini diperoleh suatu penyimpangan, maka dengan cepat pihak unit pelayanan dapat melakukan tindakan-tindakan pengendalian agar proses pelayanan dapat tetap menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar. Proses pemantauan dan pengendalian sangat perlu dilakukan antara lain karena adanya kecenderungan-kecenderungan perubahan masyarakat pelanggan yang selalu menghendaki perbaikan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu,

perubahan lingkungan internal, maupun eksternal dan perkembangan teknologi. Upaya pemantauan dan pengendalian dilakukan melalui penghimpunan masukan-masukan dari masyarakat, baik melalui pengaduan masyarakat maupun survey yang dilakukan untuk melihat sejauhmana kepuasan masyarakat. Pemantauan dan pengendalian dapat dilakukan melalui cara-cara pemberian penghargaan dan sanksi (*reward and punishment*). Pemberian penghargaan dan sanksi dilakukan untuk menjaga motivasi seluruh jajaran pegawai agar tetap taat pada aturan-aturan yang telah ditetapkan untuk menjamin konsisten proses pelayanan. Dengan melakukan pemantauan dan pengendalian kualitas pelayanan tersebut, pada akhirnya akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan serta berbagai keuntungan bagi unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan prima yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan publik.

VI. Lembar Kerja Penyusunan Standar Pelayanan.

A. Untuk memudahkan proses identifikasi tentang jenis pelayanan digunakan lembar kerja terlampir yang memuat unit pelayanan, jenis pelayanan yang diberikan/diselenggarakan dan dasar hukum (lampiran 2).

B. Untuk membantu melakukan analisis mengenai prosedur, persyaratan, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan untuk setiap jenis pelayanan digunakan lembar kerja terlampir (lampiran 3).

VII. Penutup.

- A. Penetapan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan dilakukan oleh pembina teknis unit pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku berdasarkan usulan pimpinan unit pelayanan yang bersangkutan setelah melakukan pembahasan dengan masyarakat yang berkepentingan dan tenaga ahli yang berkaitan dengan jenis pelayanan.
- B. Dengan ditetapkannya pedoman penyusunan standar pelayanan ini hendaknya disosialisasikan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui keberadaan standar pelayanan tersebut sehingga dalam penerapannya masyarakat dapat ikut berpartisipasi dan mengawasainya.
- C. Keberhasilan penyusunan standar pelayanan di lingkungan instansi pemerintah ditentukan oleh komitmen pembina teknis unit pelayanan publik beserta pimpinan instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- D. Dalam merealisasikan standar pelayanan publik, setiap unit pelayanan publik disarankan dan didorong untuk menetapkan, mendokumentasikan dan memelihara sistem manajemen pelayanan publik serta secara terus menerus meningkatkan keefektifannya.

PARAF KOORDINASI	
1	WAKIL BUPATI
2	SEKDAKAB
3	ASISTEN I
4	ASISTEN II
5	ASISTEN III
6
7	KABAG HUKUM
8

BUPATI TULANG BAWANG


ABDURACHMAN SARBINI

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI TULANG BAWANG
 NOMOR : TAHUN 2012
 TANGGAL : 2012

LEMBAR KERJA 1
IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN

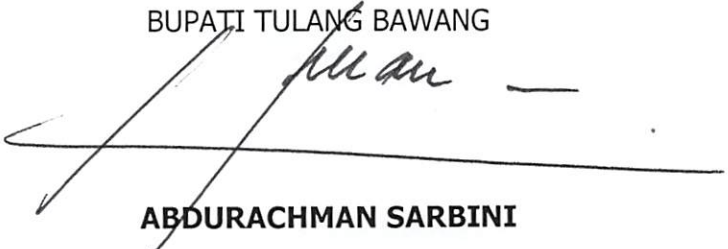
Unit Pelayanan :

No.	Jenis Pelayanan yang diberikan/diselenggarakan	Dasar Hukum

Keterangan :

- Unit Pelayanan adalah unit yang memberikan pelayanan, contoh SAMSAT.
- Jenis pelayanan yang diberikan/diselenggarakan adalah jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Contoh : dalam hal SAMSAT adalah : STNK baru, Perpanjangan, Rusak/Hilang, Mutasi, dll.
- Dasar Hukum adalah dasar penyelenggaraan jenis pelayanan yang bersangkutan.

PARAF KOORDINASI	
1	WAKIL BUPATI
2	SEKDAKAB
3	ASISTEN I
4	ASISTEN II
5	ASISTEN III
6	
7	KABAG HUKUM
8	

BUPATI TULANG BAWANG

ABDURACHMAN SARBINI

LAMPIRAN III : PERATURAN BUPATI TULANG BAWANG
 NOMOR : TAHUN 2012
 TANGGAL : 2012

LEMBAR KERJA 2
IDENTIFIKASI ANALISIS PROSES DAN PROSEDUR, PERSYARATAN, SARANA DAN PRASARANA, WAKTU DAN BIAYA PELAYANAN

Jenis Pelayanan :

No.	Prosedur Pelayanan	Persyaratan	Sarana dan Prasarana	Waktu Penyelesaian	Biaya Pelayanan

Keterangan :

- Jenis Pelayanan adalah pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan contoh SAMSAT pada formulir lampiran 2, jenis pelayanan antara lain STNK Baru.
- Kolom 1 : nomor urut.
- Kolom 2 : prosedur pelayanan , diisi dengan aktivitas pelayanan mulai dari awal sampai dengan akhir pemberian pelayanan. Contoh : untuk STNK baru antara lain terdiri dari : pendaftaran, pemeriksaan fisik kendaraan dan sebagainya.
- Kolom 3 : persyaratan, diisi dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Contoh : untuk STNK baru antara lain KTP asli, faktur pembelian dan sebagainya.
- Kolom 4 : sarana dan prasarana, diisi dengan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Contoh : formulir, peralatan kantor, loket, ruang tunggu, dsb.
- Kolom 5 : waktu penyelesaian, diisi dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
- Kolom 6 : biaya pelayanan, diisi dengan besaran tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.

PARAF KOORDINASI

1	WAKIL BUPATI
2	SEKDAKAB
3	ASISTEN I
4	ASISTEN II
5	ASISTEN III
6
7	KABAG HUKUM
8

BUPATI TULANG BAWANG

ABDURACHMAN SARBINI