



SALINAN

BUPATI TEGAL  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI TEGAL

NOMOR 63 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TEGAL,

- Menimbang : a. bahwa guna menindaklanjuti Pasal 28 ayat (4) pada Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik, diperlukan pengaturan pedoman penyusunan standar pelayanan;
- b. bahwa guna mendorong dan menjamin penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Penyelenggara, diperlukan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. bahwa guna memberikan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik bagi Organisasi Penyelenggara yang terdiri dari Perangkat Daerah, BUMD, dan Swasta, diperlukan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950, Nomor 42);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Tegal Tahun 2021 Nomor 7 Seri D);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH.

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tegal.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Pembina adalah Bupati Tegal.
4. Penanggung Jawab adalah Sekretaris Daerah.
5. 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.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan 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.
7. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
8. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

9. Unit Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat UPP adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.
10. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
11. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah pada Pemerintah Daerah.
12. Lembaga Pelayanan Publik Swasta yang selanjutnya disebut Swasta adalah lembaga swasta yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dibidang pendidikan dan kesehatan yang ketersediaannya dalam rangka melaksanakan urusan pemerintahan daerah yang ditetapkan dengan perundang-undangan dan pembiayaannya tidak bersumber dari APBN dan/atau APBD.
13. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
14. 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.
15. 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.
16. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
17. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi 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 braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
18. Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SIPPN adalah layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis website dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIPPN merupakan informasi yang disediakan dan diperbaharui langsung oleh administrator SIPPN di lingkungan Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Lembaga Non Struktural, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD ke dalam aplikasi SIPPN.
19. Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana adalah pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan pelaksana dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi serta kegiatan sehari-hari.
20. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

21. 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 diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
22. Penghargaan dan Sanksi kepada Pelaksana adalah sesuatu berupa penghargaan maupun hukuman yang diberikan kepada Pelaksana atas penilaian terhadap kinerjanya.
23. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
24. Kompensasi Pelayanan adalah sesuatu yang diberikan kepada Pengguna Layanan sebagai dampak dari ketidaksesuaian penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan Organisasi Penyelenggara dengan Maklumat Pelayanan dan Standar Pelayanan.
25. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
26. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
27. Aplikasi SP4N menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disingkat SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
28. Penilaian Kinerja adalah suatu proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan instrumen yang ditetapkan.
29. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Penyelenggara.
30. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
31. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat PEKPPP adalah upaya pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dalam jangka waktu tertentu guna memperoleh nilai indeks pelayanan publik.
32. Indeks Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat IPP adalah hasil pengukuran yang diperoleh dari PEKPPP.
33. Penyelenggara PEKPPP adalah bagian dari Penyelenggara yang ditunjuk oleh Penanggung Jawab dalam rangka pelaksanaan PEKPPP.
34. Evaluator adalah individu dari Penyelenggara PEKPPP yang ditunjuk dan ditetapkan oleh Penanggung Jawab untuk melakukan PEKPPP.

35. Unit Kerja adalah bagian dari Perangkat Daerah yang bertanggung jawab atas tugas dan fungsi dalam mencapai tujuan Perangkat Daerah.
36. Unit Lokus Evaluasi yang selanjutnya disingkat ULE adalah Organisasi Penyelenggara dan/atau UPP yang ditunjuk untuk dilakukan PEKPPP.
37. Aplikasi Sepakat yang selanjutnya disebut Sepakat adalah layanan yang digunakan untuk melaksanakan penilaian kinerja baik melalui SKM maupun PEKPPP mandiri secara internal pada Organisasi Penyelenggara di Daerah.
38. Menteri adalah menteri yang menangani urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara.
39. Forum Konsultasi Publik yang selanjutnya disingkat FKP adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara Penyelenggara dengan Publik.
40. Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Inovasi adalah terobosan jenis Pelayanan Publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

## Pasal 2

- (1) Organisasi Penyelenggara harus mematuhi pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. Perangkat Daerah;
  - b. BUMD; dan
  - c. Swasta.

## Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. pedoman penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
- b. ketentuan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. FKP sebagai bentuk peningkatan peran serta masyarakat dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- d. Inovasi.

## BAB II

### PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN

## Pasal 4

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis layanan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan, Organisasi Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan Organisasi Penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (3) Kemampuan Organisasi Penyelenggara yang perlu diselaraskan dalam penyusunan Standar Pelayanan, meliputi:
  - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;

- b. Pelaksana yang bertugas melaksanakan pelayanan; dan
  - c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan.
- (4) Masyarakat dan pihak terkait yang diikutsertakan dalam penyusunan Standar Pelayanan, meliputi:
- a. masyarakat pengguna layanan;
  - b. ahli/praktisi/akademisi;
  - c. instansi terkait;
  - d. organisasi masyarakat sipil; dan
  - e. media massa.
- (5) Standar Pelayanan ditetapkan oleh Atasan Satuan Kerja Penyelenggara.
- (6) Organisasi Penyelenggara wajib melakukan publikasi Standar Pelayanan yang telah ditetapkan melalui media elektronik dan media non elektronik.
- (7) Organisasi Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala 1 (satu) tahun sekali sebagai dasar peninjauan dan penyempurnaan Standar Pelayanan.
- (8) Organisasi Penyelenggara wajib melakukan peninjauan ulang secara berkala 3 (tiga) tahun sekali sebagai dasar perubahan Standar Pelayanan dengan mengikuti mekanisme penyusunan Standar Pelayanan.
- (9) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (6), dikenai sanksi administratif kepada Atasan Satuan Kerja Penyelenggara berupa:
- a. teguran tertulis;
  - b. pembebasan dari jabatan; dan/atau
  - c. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

#### Pasal 5

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, Organisasi Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Organisasi Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Atasan Satuan Kerja Penyelenggara.
- (4) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas melalui media elektronik dan media non elektronik.
- (5) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) dikenai sanksi administratif kepada Atasan Satuan Kerja Penyelenggara berupa:
- a. teguran tertulis; dan/atau
  - b. pembebasan dari jabatan.

#### Pasal 6

Pedoman penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB III  
KETENTUAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Sistem Informasi

Pasal 7

- (1) Guna keterbukaan informasi Pelayanan Publik, Organisasi Penyelenggara wajib menyediakan informasi Pelayanan Publik bagi pengguna layanan yang dapat diakses dengan mudah, cepat, akurat, dan akuntabel.
- (2) Penyediaan informasi Pelayanan Publik dengan menggunakan media elektronik dan media non elektronik.
- (3) Penyediaan informasi Pelayanan Publik dengan menggunakan media elektronik secara daring dilakukan melalui laman (*website*) resmi dan/atau media sosial yang dikelola Organisasi Penyelenggara.
- (4) Organisasi Penyelenggara melakukan pemutakhiran data dan informasi Pelayanan Publik secara daring dengan jangka waktu setiap hari, mingguan, bulanan, per enam bulan, dan/atau tahunan.
- (5) Penyediaan informasi Pelayanan Publik dengan menggunakan media non elektronik dilakukan melalui penempatan informasi di ruang layanan, ruang terbuka, dan/atau ruang layanan pada Organisasi Penyelenggara lainnya.
- (6) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dikenai sanksi administratif kepada Atasan Satuan Kerja Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis;
  - b. pembebasan dari jabatan; dan/atau
  - c. penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

Pasal 8

- (1) Penyediaan informasi Pelayanan Publik dengan menggunakan media elektronik secara daring yang dipublikasikan secara nasional menggunakan SIPPN.
- (2) Penyelenggaraan SIPPN di Daerah berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua  
Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 9

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang meliputi:
  - a. fasilitas parkir;
  - b. fasilitas ruang tunggu;

- c. fasilitas toilet untuk pengguna layanan;
  - d. sarana prasarana penunjang; dan
  - e. sarana *front office*.
- (2) Penyediaan sarana prasarana penunjang bertujuan untuk memberikan fasilitas yang tidak langsung terkait pengurusan pelayanan bagi pengguna layanan, sekurang-kurangnya meliputi:
- a. fotokopi/alat tulis kantor;
  - b. pertolongan pertama pada kecelakaan;
  - c. alat pemadam api ringan;
  - d. kantin;
  - e. ruang ibadah;
  - f. area merokok;
  - g. jalur evakuasi/titik kumpul;
  - h. tempat sampah; dan
  - i. kamera.
- (3) Penyediaan sarana *front office* bertujuan untuk memberikan pelayanan konsultasi dan informasi di kantor pelayanan secara tatap muka, sekurang-kurangnya meliputi:
- a. meja/kursi;
  - b. layar untuk menampilkan informasi (*display*);
  - c. bahan cetak informasi layanan; dan
  - d. register tamu.
- (4) Organisasi Penyelenggara wajib menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, sekurang-kurangnya meliputi:
- a. kursi roda/tongkat/kruk;
  - b. pintu masuk yang mudah diakses;
  - c. step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat;
  - d. selasar yang menghubungkan semua ruangan;
  - e. toilet khusus;
  - f. loket khusus;
  - g. ruang tunggu khusus;
  - h. parkir khusus;
  - i. arena bermain anak; dan
  - j. ruang laktasi.
- (5) Spesifikasi penyediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, diatur lebih lanjut oleh Perangkat Daerah yang menangani urusan pekerjaan umum dan tata ruang.
- (6) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) dikenai sanksi administratif kepada Atasan Satuan Kerja Penyelenggara berupa:
- a. teguran tertulis;
  - b. pembebasan dari jabatan; dan/atau
  - c. penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.



Bagian Ketiga  
Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana

Pasal 10

Nilai-nilai dasar yang harus dijunjung tinggi oleh Pelaksana terdiri atas:

- a. mematuhi hak, kewajiban, dan larangan Pelaksana sebagaimana diatur dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik;
- b. berintegritas dalam melaksanakan tugas yakni jujur, disiplin, dan penuh dedikasi berdasarkan norma dan etika;
- c. profesional dalam melaksanakan tugas yakni inovatif dan kerja sama untuk mencapai pelayanan prima;
- d. akuntabel dalam melaksanakan tugas yakni dapat dipercaya, berkinerja tinggi, dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan;
- e. menolak segala bentuk gratifikasi, korupsi, kolusi, dan nepotisme serta diskriminasi dalam pelaksanaan tugas; dan
- f. mematuhi nilai dasar ASN dan nilai inti (*core values*) ASN BerAKHLAK bagi Pelaksana Pegawai ASN.

Pasal 11

- (1) Kode Etik Pelaksana mendasari nilai-nilai dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 menjadi pedoman sikap Pelaksana dalam memberikan Pelayanan Publik.
- (2) Kode Etik Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. bertutur kata dan bertindak dengan sopan sesuai dengan norma yang berlaku;
  - b. berperilaku terpuji, jujur, disiplin, dan taat peraturan sehingga dapat dijadikan sebagai panutan (*role model*) bagi pegawai lainnya;
  - c. konsisten antara perkataan dengan perbuatan;
  - d. melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan yang disepakati dalam penetapan kinerja;
  - e. menjaga rahasia jabatan dan negara;
  - f. berorientasi pelayanan prima kepada penerima layanan;
  - g. responsif dan inovatif dalam rangka mencapai hasil prima;
  - h. bekerja sama dalam menjalankan tugas;
  - i. transparan dalam setiap tindakan atau perilaku;
  - j. berkinerja tinggi dan menyadari bahwa tidak hanya hasil yang harus dicapai namun juga melalui proses dan prosedur yang benar;
  - k. selalu melakukan perbaikan berkesinambungan berdasarkan pembelajaran dari pengalaman; dan
  - l. mematuhi kode etik ASN bagi Pelaksana Pegawai ASN.

## Pasal 12

- (1) Kode Perilaku Pelaksana mendasari nilai-nilai dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 menjadi pedoman perilaku bagi Pelaksana dalam memberikan Pelayanan Publik.
- (2) Kode Perilaku Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. saling menghormati dan menjaga kesantunan untuk mendukung terciptanya kondisi kerja yang kondusif;
  - b. mematuhi dan melaksanakan peraturan serta memegang sumpah/janji sebagai pegawai;
  - c. mengutamakan kepentingan tugas daripada kepentingan pribadi/golongan dalam setiap pelaksanaan tugas kedinasan;
  - d. melaporkan kepada atasan, inspektorat, dan/atau melalui sistem penyampaian pengaduan (*whistle blowing system*) apabila mengetahui adanya dugaan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan dan/atau ketentuan atau peraturan yang berlaku;
  - e. menolak setiap pemberian gratifikasi yang berhubungan dengan jabatan dan/atau berlawanan dengan tugas kedinasan dan kewajiban;
  - f. melaporkan setiap penerimaan gratifikasi yang tidak dapat ditolak kepada Unit Pengendalian Gratifikasi;
  - g. tidak menyalahgunakan kartu tanda pengenal, surat tugas, ataupun bukti kepegawaian lainnya baik dalam pelaksanaan tugas kedinasan maupun untuk kepentingan pribadi;
  - h. tidak melakukan tindakan yang dapat mencemarkan nama baik Organisasi Penyelenggara;
  - i. patuh dan konsisten terhadap SOP yang telah ditetapkan;
  - j. memberi pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan;
  - k. menjaga independensi dari potensi adanya benturan kepentingan dalam setiap pelaksanaan tugas dan fungsi;
  - l. menolak tugas dari atasan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - m. meningkatkan kompetensi diri secara terus menerus;
  - n. beradaptasi dengan dinamika perubahan lingkungan;
  - o. membuat inovasi yang mendukung tujuan Organisasi Penyelenggara;
  - p. berlaku adil kepada setiap orang tanpa memandang kedudukan, jabatan, latar belakang, suku, agama, ras, dan jenis kelamin;
  - q. beretika dalam berkomunikasi baik dalam menerima pengguna layanan, menggunakan sarana telepon, atau media elektronik lain berupa email ataupun media sosial;
  - r. menjaga lingkungan tempat kerja dalam keadaan bersih, sehat, aman, dan nyaman;
  - s. menjaga dan menjalin kerja sama yang kooperatif antar pegawai dan UPP di lingkungan Organisasi Penyelenggara;
  - t. aktif berkontribusi terhadap upaya perbaikan internal; dan
  - u. jujur dan terbuka serta tidak memberikan informasi yang tidak benar dan menyesatkan.

## Pasal 13

- (1) Penegakan Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana bagi Pelaksana Pegawai ASN berpedoman pada penegakan Kode Etik ASN.
- (2) Penegakan Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana bagi Pelaksana pada BUMD dan Swasta diatur lebih lanjut oleh masing-masing Atasan Satuan Kerja Penyelenggara.
- (3) Penegakan Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dikecualikan bagi Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur lebih lanjut oleh Atasan Satuan Kerja Penyelenggara pada Perangkat Daerah.

## Bagian Keempat Penghargaan kepada Pelaksana

## Pasal 14

- (1) Penghargaan kepada Pelaksana dapat diberikan oleh Organisasi Penyelenggara guna mendorong peningkatan kualitas Pelayanan Publik.
- (2) Penghargaan kepada Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dianugerahkan kepada Pelaksana yang memenuhi kriteria:
  - a. mematuhi kewajiban dan larangan Pelaksana;
  - b. mematuhi Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana;
  - c. mematuhi Standar Pelayanan;
  - d. mematuhi SOP;
  - e. inovatif/kreatif;
  - f. menggunakan pakaian dan atribut lengkap serta berpenampilan rapi;
  - g. tidak menerima komplain dari pengguna layanan dalam 1 (satu) tahun terakhir; dan
  - h. tidak sedang menerima sanksi.
- (3) Pemberian penghargaan dapat berupa:
  - a. sertifikat;
  - b. prioritas memperoleh pendidikan dan pelatihan peningkatan kualitas Pelayanan Publik; dan/atau
  - c. bentuk lain yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Kelima Sanksi kepada Pelaksana

## Pasal 15

- (1) Sanksi kepada Pelaksana diberikan oleh Organisasi Penyelenggara dalam rangka pengawasan dan penjaminan kualitas Pelayanan Publik.
- (2) Sanksi kepada Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berupa sanksi administratif yang diberikan kepada Pelaksana yang memenuhi kriteria:
  - a. melanggar kewajiban dan larangan Pelaksana;
  - b. melanggar Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana;

- c. melanggar Standar Pelayanan; dan/atau
  - d. melanggar SOP.
- (3) Pemberian sanksi moral dan/atau sanksi administratif berupa:
- a. sanksi moral permohonan maaf secara lisan;
  - b. sanksi moral permohonan maaf secara tertulis;
  - c. sanksi moral pernyataan penyesalan;
  - d. teguran tertulis; dan/atau
  - e. pembebasan dari jabatan.

Bagian Keenam  
Kompensasi Pelayanan

Pasal 16

- (1) Organisasi Penyelenggara yang tidak dapat memenuhi Maklumat Pelayanan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana tercantum pada Standar Pelayanan, memberikan Kompensasi Pelayanan kepada penerima layanan.
- (2) Pemberian Kompensasi Pelayanan kepada penerima layanan dapat berupa:
- a. memperoleh prioritas pelayanan;
  - b. penggantian/revisi dokumen tanpa dipungut biaya lagi sesuai peraturan perundang-undangan; dan/atau
  - c. pengantaran produk layanan tanpa biaya.

Bagian Ketujuh  
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 17

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib melaksanakan Pengelolaan Pengaduan yang meliputi:
- a. menyediakan sarana dan prasarana penunjang kelancaran Pengelolaan Pengaduan;
  - b. menyusun mekanisme Pengelolaan Pengaduan; dan
  - c. menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Pengelolaan Pengaduan secara nasional yang terintegrasi dan berkelanjutan dilaksanakan melalui SP4N yang berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18

- (1) Organisasi Penyelenggara melakukan Pengelolaan Pengaduan melalui kanal aduan sebagai berikut:
- a. SP4N-LAPOR!;
  - b. LAPOR GUBERNUR;
  - c. LAPOR BUPATI; dan/atau
  - d. kanal aduan lain seperti tatap muka, call center, surat atau email, SMS, media sosial, website, kotak saran, dan lainnya.

- (2) Organisasi Penyelenggara mengintegrasikan hasil Pengelolaan Pengaduan dari kanal aduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, dan huruf d ke dalam SP4N-LAPOR!.

Bagian Ketujuh  
Penilaian Kinerja

Paragraf 1  
Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 19

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib melaksanakan penilaian kinerja melalui SKM.
- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Pelaksanaan SKM menggunakan indikator dan metodologi survei yang telah ditentukan untuk memperoleh IKM.
- (4) IKM Organisasi Penyelenggara digunakan sebagai dasar penyusunan IKM Daerah.
- (5) Dalam Pelaksanaan SKM, Organisasi Penyelenggara pada BUMD dan Swasta dapat bekerja sama dengan lembaga lain yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.
- (6) Bagi Organisasi Penyelenggara yang tidak bekerja sama dengan lembaga lain sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Organisasi Penyelenggara menggunakan Sepakat.
- (7) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dikenai sanksi administratif kepada Atasan Satuan Kerja Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis;
  - b. penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.

Pasal 20

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib mempublikasikan IKM pada media elektronik dan media non elektronik.
- (2) Organisasi Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil SKM untuk dilaporkan kepada Pembina dalam bentuk Laporan Hasil SKM yang meliputi:
  - a. hasil pelaksanaan SKM;
  - b. rencana tindak lanjut perbaikan; dan
  - c. pelaksanaan tindak lanjut perbaikan pada tahun berjalan.
- (3) Laporan Hasil SKM menjadi materi laporan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik yang disampaikan oleh Pembina kepada DPRD dan Gubernur.
- (4) Laporan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik menjadi satu kesatuan dalam Laporan Keterangan Pertanggungjawaban yang disampaikan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

- (5) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dikenai sanksi administratif kepada Atasan Satuan Kerja Penyelenggara berupa:
- a. teguran tertulis; dan/atau
  - b. penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.

## Pasal 21

Pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dan Pasal 20 dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Paragraf 2

### Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

## Pasal 22

- (1) PEKPPP dilaksanakan oleh Penyelenggara PEKPPP.
- (2) PEKPPP pada Perangkat Daerah dilaksanakan oleh Penyelenggara PEKPPP pada Unit Kerja yang membidangi pelayanan publik.
- (3) PEKPPP pada BUMD dan Swasta dilaksanakan oleh Penyelenggara PEKPPP pada Perangkat Daerah atau Unit Kerja yang mengoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik BUMD dan Swasta.
- (4) Pelaksanaan PEKPPP sebagai bentuk penilaian kinerja untuk:
  - a. memperoleh bahan penyusunan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan;
  - b. memperoleh IPP;
  - c. melakukan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala;
  - d. memberikan penghargaan kepada Pembina, Penyelenggara, dan/atau ULE yang berprestasi; dan
  - e. melakukan pemantauan atas tindak lanjut yang dilakukan.
- (5) Instrumen PEKPPP terdiri atas:
  - a. penilaian dari Evaluator; dan
  - b. penilaian dari pengguna layanan.
- (6) Mekanisme PEKPPP terdiri atas:
  - a. persiapan;
  - b. pelaksanaan;
  - c. penyampaian hasil dan tindak lanjut;
  - d. pemeringkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan pemberian penghargaan; dan
  - e. pemantauan atas tindak lanjut yang dilakukan.
- (7) PEKPPP secara nasional dilaksanakan oleh Menteri.
- (8) PEKPPP mandiri dilaksanakan secara internal atau berdasarkan mandat dari Menteri paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (9) Guna efektivitas dan efisiensi pelaksanaan PEKPPP mandiri secara internal menggunakan Sepakat.

## Pasal 23

- (1) Pembina melakukan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pemberian penghargaan kepada ULE mendasari laporan hasil PEKPPP.
- (2) Pemberian penghargaan diselenggarakan dalam sebuah acara penghargaan.
- (3) Penghargaan kepada ULE dalam bentuk sebagai berikut:
  - a. piagam;
  - b. piala; dan
  - c. bentuk lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 24

PEKPPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dan Pasal 23 dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB IV FORUM KONSULTASI PUBLIK SEBAGAI BENTUK PENINGKATAN PERAN SERTA MASYARAKAT DAN EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

## Pasal 25

- (1) Organisasi Penyelenggara melaksanakan FKP sebagai bentuk peningkatan peran serta masyarakat dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Organisasi Penyelenggara menyusun laporan penyelenggaraan FKP yang memuat laporan pelaksanaan FKP, berita acara hasil FKP, dan laporan tindak lanjut FKP atas usulan rekomendasi FKP periode sebelumnya untuk disampaikan kepada Pembina.
- (3) Pedoman penyelenggaraan FKP tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## BAB V INOVASI

## Pasal 26

- (1) Organisasi Penyelenggara melakukan Pembinaan Inovasi kepada UPP untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.
- (2) Pembinaan Inovasi bertujuan untuk:
  - a. meningkatkan kinerja Organisasi Penyelenggara; dan
  - b. memelihara kualitas Inovasi yang berkelanjutan.
- (3) Pembinaan Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan terhadap Inovasi berdasarkan kriteria:
  - a. memiliki kebaruan, yaitu memperkenalkan cara, pendekatan atau kebijakan dan desain pelaksanaan baru dan berbeda dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- b. efektif, yaitu menghasilkan keluaran yang nyata sesuai dengan tujuan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. bermanfaat, yaitu memberikan dampak bagi peningkatan kualitas Pelayanan Publik;
- d. mudah disebar, yaitu mudah untuk ditiru dan dikembangkan oleh Organisasi Penyelenggara lainnya; dan
- e. berkelanjutan, yaitu terus diterapkan dan dikembangkan secara berkesinambungan, serta mendapat dukungan masyarakat.

#### Pasal 27

- (1) Pembinaan Inovasi diselenggarakan melalui kegiatan:
  - a. penciptaan Inovasi;
  - b. pengembangan Inovasi; dan
  - c. pelembagaan Inovasi.
- (2) Penciptaan Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan upaya menjangkau dan menumbuhkan pengetahuan, serta mengimplementasikan gagasan Inovasi.
- (3) Pengembangan Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan upaya meningkatkan kualitas dan menyebarluaskan Inovasi.
- (4) Pelembagaan Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan upaya penguatan Inovasi secara berkelanjutan.

#### Pasal 28

Penciptaan Inovasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) huruf a dilaksanakan minimal melalui kegiatan:

- a. melibatkan pegawai dalam memunculkan ide Inovasi untuk menyelesaikan permasalahan dalam pemberian Pelayanan Publik;
- b. penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik untuk mendapat ide/masukan dari masyarakat;
- c. penyelenggaraan forum peningkatan kapasitas UPP di lingkungan masing-masing Organisasi Penyelenggara; dan/atau
- d. fasilitasi keikutsertaan Inovasi dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik.

#### Pasal 29

- (1) Pengembangan Inovasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) huruf b dilaksanakan penyebarluasan Inovasi melalui kegiatan:
  - a. adaptasi dan adopsi Inovasi; dan/atau
  - b. peningkatan dan perluasan cakupan (*scaling up*) Inovasi.
- (2) Adaptasi dan adopsi Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a minimal terdiri atas:
  - a. pemetaan kebutuhan Pelayanan Publik;
  - b. identifikasi dan penetapan Inovasi yang relevan untuk memenuhi kebutuhan Pelayanan Publik;
  - c. penyusunan rencana aksi penyebarluasan Inovasi;
  - d. penyelenggaraan forum penyebarluasan Inovasi;



- e. penyusunan komitmen dan kebijakan penyebarluasan Inovasi;
  - f. implementasi penyebarluasan Inovasi; dan
  - g. pemantauan dan evaluasi.
- (3) Peningkatan dan perluasan cakupan (*scaling up*) Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan melalui upaya peningkatan inovasi yang diciptakan oleh UPP menjadi program yang dilaksanakan baik secara nasional maupun instansional dan/atau regional untuk diterapkan oleh seluruh UPP terkait.

#### Pasal 30

Pelembagaan Inovasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) huruf c dilaksanakan minimal melalui kegiatan:

- a. penguatan kebijakan melalui penyusunan kebijakan sebagai dasar hukum penyelenggaraan Inovasi;
- b. penguatan fungsi kelembagaan dengan cara memasukkan Inovasi sebagai kinerja dari Organisasi Penyelenggara;
- c. penguatan anggaran dengan cara memasukkan inovasi dalam perencanaan dan penganggaran; dan
- d. penguatan pembinaan sumber daya manusia dengan cara memasukkan Inovasi pada setiap capaian kinerja Aparatur Sipil Negara, pegawai BUMD, dan/atau pegawai Swasta pada penetapan kerjanya.

#### Pasal 31

- (1) Guna menumbuhkan semangat berinovasi pada Organisasi Penyelenggara, Penyelenggara dapat melaksanakan kompetisi Inovasi atau sebutan lainnya.
- (2) Kompetisi inovasi atau sebutan lainnya dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang menangani urusan perencanaan pembangunan daerah dan penelitian pengembangan.
- (3) Pembina memberikan penghargaan kepada Organisasi Penyelenggara yang memiliki Inovasi terbaik dari hasil kompetisi Inovasi atau sebutan lainnya.
- (4) Pemberian penghargaan atas hasil kompetisi Inovasi atau sebutan lainnya disesuaikan dengan kemampuan keuangan Daerah.

### BAB VI KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 32

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal (Berita Daerah Kabupaten Tegal Tahun 2015 Nomor 10) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 33

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Diundangkan di Slawi  
pada tanggal 30 Oktober 2023

BUPATI TEGAL,

Ttd.

UMI AZIZAH

Diundangkan di Slawi  
pada tanggal 30 Oktober 2023

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TEGAL,

Ttd.

AMIR MAKHMUD  
BERITA DAERAH KABUPATEN TEGAL TAHUN 2023 NOMOR 63

LAMPIRAN I PERATURAN BUPATI TEGAL  
NOMOR 63 TAHUN 2023  
TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN

A. Tujuan dan Sasaran

Tujuan pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Sasaran pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap Organisasi Penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

B. Prinsip

Dalam penyusunan penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dan Inovasi.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. 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.

C. Penyusunan Standar Pelayanan

Organisasi Penyelenggara terlebih dahulu melakukan identifikasi Standar Pelayanan yang telah ada untuk dijadikan referensi dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Hal tersebut untuk mengetahui faktor-faktor yang telah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut. Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyusun Rancangan Standar Pelayanan dengan mempertimbangkan hal-hal dimaksud agar dapat dijadikan bahan diskusi dengan masyarakat.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 29 Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik, terbagi menjadi dua bagian yakni komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di

internal organisasi (*manufacturing*). Organisasi Penyelenggara wajib melakukan publikasi komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*). Sedangkan komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

Dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan, selain memperhatikan komponen Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan agar menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah sebagai berikut:

#### 1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif. Dalam merumuskan persyaratan ini dilakukan proses identifikasi untuk setiap jenis pelayanan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi adalah:

- a. daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- b. waktu persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.

#### 2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pengguna layanan untuk memperoleh pelayanan yang diperlukan. Selain itu Organisasi penyelenggara wajib memiliki SOP. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan SOP.

#### 3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian, waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

#### 4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada pengguna layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Organisasi Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Organisasi Penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan pada setiap jenis pelayanan.

Pada proses ini, mengidentifikasi biaya yang akan dibebankan kepada pengguna layanan dan biaya yang akan dibebankan kepada Organisasi Penyelenggara. Hal ini penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan kepada pengguna layanan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- a. jumlah biaya yang dibebankan kepada pengguna layanan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- b. jumlah biaya yang dibebankan kepada Organisasi Penyelenggara; dan
- c. daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pengguna layanan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

5. Identifikasi Produk Layanan

Produk layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan. Produk layanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Proses identifikasi produk layanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Pengelolaan Pengaduan

Organisasi Penyelenggara wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Hal-hal terkait prosedur pengelolaan pengaduan yang lebih detail sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi tersebut, selanjutnya menjadi dasar penyusunan Rancangan Standar Pelayanan. Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang digunakan sebagai bahan diskusi antara lain:

Standar Pelayanan ‘X’ (diisi sesuai jenis pelayanan) (\*)

Dasar Hukum: .....

1. Persyaratan	:	1. .... 2. .... dst
2. Prosedur	:	1. .... 2. .... dst
3. Waktu Pelayanan	:	1. .... 2. .... dst
3. Biaya/Tarif	:	1. .... 2. .... dst
4. Produk	:	1. .... 2. .... dst
5. Pengelolaan Pengaduan	:	1. .... 2. .... dst

(\*) Unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

Sebagaimana amanat dalam Pasal 28 Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik, dalam pembahasan Rancangan Standar Pelayanan wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait guna mengefektifkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkualitas. Hal tersebut bertujuan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan Organisasi Penyelenggara, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

1. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
2. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
3. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi antara lain:

1. Diskusi Grup Terfokus (*Focused Group Discussion*)  
Metode ini digunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, apabila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.
2. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)  
Metode ini digunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

Pada proses pembahasan dengan masyarakat, Organisasi Penyelenggara dapat mempertimbangkan pula komponen lain seperti sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan, dan keselamatan pelayanan.

Selain itu, bagi Organisasi Penyelenggara yang menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), pembahasan dengan masyarakat tersebut juga perlu memperhatikan peraturan perundang-undangan mengenai SPM. Hasil dari pembahasan Rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang disetujui. Standar Pelayanan tersebut sekurang-kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, dan produk layanan serta mekanisme pengaduan.

#### D. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, Organisasi Penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara Organisasi Penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh Organisasi Penyelenggara. Format Berita Acara yang digunakan sebagai berikut:

KOP SURAT

BERITA ACARA  
PEMBAHASAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN  
NOMOR: .

Pada hari ini ..... tanggal ..... bulan ..... Tahun ..... telah dilaksanakan rapat Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ..... Kabupaten Tegal yang bertempat di ..... Berdasarkan hasil pembahasan Rancangan Standar Pelayanan tersebut, diperoleh kesepakatan bersama sebagai berikut:

1. ....;
2. ....; dan
3. ....

Organisasi Penyelenggara bersama masyarakat dan pihak-pihak terkait yang hadir dalam pembahasan ini telah menerima kesepakatan tersebut dan berkomitmen untuk memantau penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai standar pelayanan.

Berita Acara ini dibuat dengan sesungguhnya dalam rangkap .... untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Slawi,

20XX

NO	NAMA	PERWAKILAN	TANDA TANGAN
1.	XXXX		1.
2.	YYYY		2.
3.	ZZZZ		3.

Mengetahui,  
Atasan Satuan Kerja Penyelenggara

XXXXXXXXXX

E. Penerapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang telah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh Organisasi Penyelenggara yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh Organisasi Penyelenggara. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran Organisasi Penyelenggara.

Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi pedoman kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, pedoman pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

## F. Pemantauan dan Evaluasi

Pada prinsipnya, proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang telah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

Metode yang dapat digunakan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode SKM sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan Pelayanan Publik yang diperoleh, serta hasil dari SKM.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, Organisasi Penyelenggara dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas Pelayanan Publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

Organisasi Penyelenggara wajib mengubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses dan perubahan lainnya.

BUPATI TEGAL,

Ttd.

UMI AZIZAH