



SALINAN

BUPATI BULUKUMBA  
PROVINSI SULAWESI SELATAN

PERATURAN BUPATI BULUKUMBA  
NOMOR 9 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BULUKUMBA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta dalam rangka kelancaran pelaksanaan penyusunan Standar Pelayanan Publik, perlu memberikan pedoman bagi Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
2. 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) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 6402);
8. Peraturan Meteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bulukumba Tahun 2016 Nomor 14) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bulukumba Tahun 2021 Nomor 1);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bulukumba.
2. Bupati adalah Bupati Bulukumba.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara penyelenggara dan/atau pelaksana dengan pemberi layanan dengan penerima layanan atau mesin secara fisik dengan mengutamakan kepuasan bagi pihak yang dilayani.
5. Publik adalah setiap orang perorangan dan/atau badan sebagai penerima layanan.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Pelayanan Administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
8. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis jasa yang dibutuhkan dan digunakan oleh publik.
9. Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis jasa yang dibutuhkan dan digunakan oleh publik.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
11. Penerima layanan publik adalah orang perorangan, kelompok dan/atau badan.
12. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang baik secara individual maupun kelompok yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara dengan tugas melaksanakan pelayanan publik.
13. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
14. Standar pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
15. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan daerah yang ditetapkan dengan peraturan daerah.

17. Website adalah sebuah sistem untuk mengakses, memanipulasi, dan mengunduh dokumen hipertaut yang terdapat dalam komputer yang dihubungkan melalui internet.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan publik.

### Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

## BAB III SASARAN DAN PRINSIP

### Pasal 4

Sasaran Peraturan Bupati ini yaitu agar setiap penyelenggara pelayanan publik mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik secara baik dan konsisten.

### Pasal 5

- (1) Prinsip penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan publik, meliputi:
  - a. sederhana;
  - b. partisipatif;
  - c. akuntabel;
  - d. berkelanjutan;
  - e. transparansi; dan
  - f. keadilan;
- (2) Prinsip sederhana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a yaitu mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- (3) Prinsip partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b yaitu dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- (4) Prinsip akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c yaitu hal – hal yang diatur dalam standar pelayanan publik dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- (5) Prinsip berkelanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d yaitu standar pelayanan publik terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- (6) Prinsip transparansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e yaitu standar pelayanan publik harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- (7) Prinsip keadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f yaitu menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat meskipun berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## Pasal 6

Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan.

## BAB IV RUANG LINGKUP

### Pasal 7

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan publik;
- b. pembinaan, pemantauan, evaluasi dan pengawasan standar pelayanan publik; dan
- c. pembiayaan.

## BAB V PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### Pasal 8

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun rancangan standar pelayanan publik terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat dan/atau pihak terkait.
- (2) Penyusunan rancangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terlebih dahulu mengidentifikasi standar pelayanan publik yang sudah ada sebelumnya sebagai referensi utama, sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan standar pelayanan publik tersebut.
- (3) Format rancangan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### Pasal 9

Komponen standar pelayanan publik dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu:

- a. komponen proses penyampaian pelayanan; dan
- b. komponen proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi.

### Pasal 10

- (1) Komponen standar pelayanan publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan dan wajib dipublikasikan, meliputi:
  - a. persyaratan;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - c. jangka waktu pelayanan;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk pelayanan; dan
  - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (2) Komponen standar pelayanan publik yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi paling sedikit memuat komponen:
  - a. dasar hukum;
  - b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
  - c. kompetensi pelaksana;
  - d. pengawasan internal;
  - e. jumlah pelaksana;
  - f. jaminan pelayanan;
  - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
  - h. evaluasi kinerja pelaksana.

## Pasal 11

- (1) Penyusunan rancangan standar pelayanan publik dilakukan melalui langkah sebagai berikut:
  - a. identifikasi persyaratan;
  - b. identifikasi prosedur;
  - c. identifikasi waktu;
  - d. identifikasi biaya/tarif;
  - e. identifikasi produk pelayanan; dan
  - f. penanganan pengelolaan pengaduan.
- (2) Identifikasi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a yaitu syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- (3) Proses perumusan persyaratan pelayanan dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada dan kriteria yang digunakan untuk setiap pelayanan.
- (4) Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini yaitu:
  - a. daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan;
  - b. waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).
- (5) Identifikasi prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b yaitu tata cara pelayanan yang dibukukan bagi penerimaan pelayanan.
- (6) Identifikasi waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- (7) Identifikasi biaya/tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d yaitu biaya ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- (8) Tahap identifikasi biaya/tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (7) menghasilkan:
  - a. jumlah biaya yang dibebankan ke penerima layanan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
  - b. jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
  - c. daftar pelayanan yang diberikan secara gratis kepada penerima layanan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).
- (9) Identifikasi produk pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Proses identifikasi tahap ini menghasilkan daftar produk layanan dari setiap jenis pelayanan berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan.
- (10) Penanganan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f yaitu penyelenggara pelayanan publik wajib membuat mekanisme/prosedur pengelolaan pengaduan.
- (11) Bentuk pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (10) dapat berupa penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, layanan pesan singkat, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

## Pasal 12

- (1) Penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan/atau pihak terkait.
- (2) Masyarakat dan/atau pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung;

- b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (3) Penetapan wakil masyarakat dan/atau pihak terkait beserta jumlahnya ditentukan oleh penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.

#### Pasal 13

- (1) Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama yaitu untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.
- (2) Pembahasan rancangan standar pelayanan publik ditujukan untuk membangun kesepakatan atau kolaborasi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan publik, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:
  - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
  - b. pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
  - c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

#### Pasal 14

- (1) Metode yang dapat digunakan dalam proses pembahasan ini antara lain:
  - a. diskusi kelompok terfokus; dan
  - b. dengar pendapat.
- (2) Metode diskusi kelompok terfokus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi rancangan standar pelayanan publik, bila dianggap perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.
- (3) Metode dengar pendapat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya, dengan mengundang praktisi yang dianggap bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

#### Pasal 15

- (1) Hasil dari pembahasan rancangan standar pelayanan publik paling rendah memuat:
  - a. persyaratan;
  - b. prosedur;
  - c. waktu;
  - d. biaya;
  - e. produk pelayanan; dan
  - f. mekanisme pengaduan.
- (2) Format standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 16

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan Publik dengan dilampiri daftar hadir peserta rapat.
- (2) Berita Acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib ditandatangani oleh pihak yang terlibat dalam pembahasan standar pelayanan publik.

## Pasal 17

- (1) Rancangan standar pelayanan publik yang telah disepakati bersama antara penyelenggara dengan masyarakat dan/atau pihak terkait ditetapkan menjadi keputusan oleh pimpinan penyelenggara atau unit pelayanan publik.
- (2) Standar pelayanan Publik yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat melalui papan pengumuman pada ruang pelayanan dan/atau melalui *website* masing-masing penyelenggara.
- (3) Format penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## Pasal 18

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menandatangani Maklumat Pelayanan sebelum menerapkan Standar Pelayanan Publik.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (5) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

## Pasal 19

- (1) Standar pelayanan publik yang telah ditetapkan harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.
- (2) Integrasi standar pelayanan publik dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Integrasi dilakukan dengan tujuan untuk:
  - a. memastikan kebutuhan penyelenggaraan standar pelayanan publik diakomodasi melalui program dan anggaran;
  - b. menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
  - c. acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan; dan
  - d. menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

## Pasal 20

- (1) Tahapan penerapan standar pelayanan publik selanjutnya dilakukan dengan:
  - a. internalisasi; dan
  - b. sosialisasi.
- (2) Internalisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit penyelenggara pelayanan publik dan pihak terkait.



- (4) Proses internalisasi dan sosialisasi agar didokumentasikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

BAB VI  
PEMBINAAN, PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PENGAWASAN STANDAR  
PELAYANAN PUBLIK

Pasal 21

- (1) Penyelenggara melakukan pembinaan, pemantauan, evaluasi dan pengawasan terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- (2) Pembinaan dan Pengawasan teknis Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah dilakukan oleh masing-masing Pimpinan Perangkat Daerah.
- (3) Metode yang dapat digunakan pada pemantauan dan evaluasi standar pelayanan publik antara lain:
  - a. analisis dokumen;
  - b. survei;
  - c. wawancara; dan
  - d. observasi.
- (4) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b dapat dilakukan dengan menggunakan metode survei kepuasan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Proses evaluasi penerapan standar pelayanan publik juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil survei kepuasan masyarakat.
- (6) Hasil pemantauan dan evaluasi digunakan sebagai dasar bagi unit penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik secara berkelanjutan.

Pasal 22

- (1) Pembinaan, pemantauan dan evaluasi terhadap penerapan standar pelayanan publik dilaksanakan oleh Sekretariat Daerah melalui Bagian Organisasi yang bertanggung jawab di bidang ketatalaksanaan, pelayanan publik dan reformasi birokrasi.
- (2) Sekretariat Daerah melalui Bagian Organisasi dalam melaksanakan pembinaan, pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengikutsertakan Perangkat Daerah terkait dan/atau pihak lain yang berkompeten dan kredibel.
- (3) Hasil pembinaan, pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 23

Pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan publik dilakukan oleh Inspektorat.

BAB VII  
PEMBIAYAAN

Pasal 24

- (1) Biaya penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan publik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Biaya pembinaan, pemantauan dan evaluasi terhadap penerapan standar pelayanan publik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Sekretariat Daerah melalui Bagian Organisasi yang menangani bidang ketatalaksanaan, pelayanan publik dan reformasi birokrasi.
- (3) Biaya pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan publik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Inspektorat.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 25

Penyelenggara pelayanan publik wajib merubah standar pelayanan publik apabila terdapat perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses dan perubahan lainnya.

Pasal 26

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bulukumba  
pada tanggal 22 Mei 2023

BUPATI BULUKUMBA,

ttd

MUCHTAR ALI YUSUF

Diundangkan di Bulukumba  
pada tanggal 22 Mei 2023

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BULUKUMBA

ttd

MUH. ALI SALENG

BERITA DAERAH KABUPATEN BULUKUMBA TAHUN 2023 NOMOR 9

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,



ANDI AFRIADI. M, SH. MH

Pangkat : Pembina

Nip. 19840405 200804 1 001

LAMPIRAN I  
PERATURAN BUPATI BULUKUMBA  
NOMOR 9 TAHUN 2023  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

FORMAT RANCANGAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

|    |                       |   |                                  |
|----|-----------------------|---|----------------------------------|
|    | Jenis Pelayanan       | : | ..... diisi nama jenis pelayanan |
| 1. | Dasar Hukum           | : | ..... diisi hasil identifikasi   |
| 2. | Persyaratan           | : | ..... diisi hasil identifikasi   |
| 3. | Prosedur              | : | ..... diisi hasil identifikasi   |
| 4. | Waktu Pelayanan       | : | ..... diisi hasil identifikasi   |
| 5. | Biaya/Tarif           | : | ..... diisi hasil identifikasi   |
| 6. | Produk                | : | ..... diisi hasil identifikasi   |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | : | ..... diisi hasil identifikasi   |

BUPATI BULUKUMBA,

ttd

MUCHTAR ALI YUSUF

LAMPIRAN II  
PERATURAN BUPATI BULUKUMBA  
NOMOR 9 TAHUN 2023  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

FORMAT STANDAR PELAYANAN PUBLIK

|    |                       |   |                               |
|----|-----------------------|---|-------------------------------|
| 1. | Persyaratan           | : | 1. ....<br>2. ....<br>3. dst. |
| 2. | Prosedur              | : | 1. ....<br>2. ....<br>3. dst. |
| 3. | Waktu                 | : | 1. ....<br>2. ....<br>3. dst. |
| 4. | Biaya/Tarif           | : | 1. ....<br>2. ....<br>3. dst. |
| 5. | Produk Pelayanan      | : | 1. ....<br>2. ....<br>3. dst. |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | : | 1. ....<br>2. ....<br>3. dst. |

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

BUPATI BULUKUMBA,

ttd

MUCHTAR ALI YUSUF

LAMPIRAN III  
PERATURAN BUPATI BULUKUMBA  
NOMOR 9 TAHUN 2023  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

FORMAT BERITA ACARA

BERITA ACARA PENILAIAN

Pada hari ini ....., Tanggal ....., Bulan ....., Tahun ....., kami Tim Penyusun Standar Pelayanan Publik ..... (nama unit kerja/pelayanan), dengan ini menyatakan bahwa berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan bersama antara Tim Penyusun Standar Pelayanan Publik, masyarakat dan Stakeholder terkait, telah disepakati dan ditetapkan Standar Pelayanan Publik pada ..... (nama unit kerja/pelayanan) untuk jenis pelayanan ..... Seperti tercantum dalam lampiran keputusan ini.

Demikian Berita Acara Penilaian ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

- |                |         |                |         |
|----------------|---------|----------------|---------|
| 1. Pengarah    | : ..... | (nama lengkap) | 1. .... |
| 2. Ketua       | : ..... | (nama lengkap) | 2. .... |
| 3. Wakil Ketua | : ..... | (nama lengkap) | 3. .... |
| 4. Sekretaris  | : ..... | (nama lengkap) | 4. .... |

Anggota :

- |         |                |         |
|---------|----------------|---------|
| 1. .... | (nama lengkap) | 1. .... |
| 2. .... | (nama lengkap) | 2. .... |
| 3. dst. |                |         |

-----  
-

BUPATI BULUKUMBA,

ttd

MUCHTAR ALI YUSUF

LAMPIRAN IV  
PERATURAN BUPATI BULUKUMBA  
NOMOR 9 TAHUN 2023  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

FORMAT KEPUTUSAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

KOP INSTANSI

KEPUTUSAN KEPALA DINAS/BADAN/KANTOR/BUMD/UNIT ...  
NOMOR ...

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DINAS/BADAN/KANTOR/BUMD/UNIT ...

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 20 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan ..... (Kepala Unit Penyelenggara) tentang Standar Pelayanan Publik untuk jenis pelayanan .....
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang .....;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri .....
4. Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor .....
5. Peraturan Bupati Bulukumba Nomor .....
6. Dst.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik pada ..... (nama unit kerja/pelayanan) seperti yang tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada ..... (nama unit kerja/pelayanan) meliputi ruang lingkup pelayanan:
- a. barang;
- b. jasa; dan
- c. administrasi.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada ..... (nama unit kerja/pelayanan) seperti tercantum dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penyelenggara pelayanan publik.

Ditetapkan di .....  
pada tanggal .....  
(Jabatan Kepala Unit Kerja)

.....  
(Nama Pimpinan Unit Kerja)

-----  
--

BUPATI BULUKUMBA,

ttd

MUCHTAR ALI YUSUF