



**BUPATI TRENGGALEK
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN BUPATI TRENGGALEK
NOMOR 71 TAHUN 2015
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN BAGI
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TRENGGALEK,

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, diperlukan pedoman penyusunan dan penetapan standar pelayanan bagi penyelenggara pelayanan publik;
 - b bahwa Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 17 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Kabupaten Trenggalek sudah tidak sesuai dengan perkembangan kondisi saat ini sehingga perlu diganti;
 - c bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah

Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);

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);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. 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 9 Tahun 2015 tentang

Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5207);
11. 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);
12. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);

14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 4 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Trenggalek Tahun 2015 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 44);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN BAGI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Trenggalek.
2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Trenggalek.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

5. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi serta lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.
6. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara, adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau rangkaian tindakan pelayanan publik.
9. 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.
10. Masyarakat adalah semua 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.

11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
12. Pengaduan adalah laporan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan.
13. Manajemen Pelayanan adalah penataan penyelenggaraan pelayanan secara efektif dan efisien guna mencapai kinerja pelayanan yang optimal.
14. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman bagi Penyelenggara dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan.
- (2) Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan Masyarakat.
- (3) Sasaran ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah agar setiap Penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

BAB III
RUANG LINGKUP
Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini adalah:

- a prinsip penyusunan Standar Pelayanan;
- b komponen pedoman penyusunan Standar Pelayanan;
- c sistematika pedoman penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan bagi Penyelenggara; dan
- d sanksi administratif.

BAB IV
PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN
Pasal 4

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. sederhana yaitu Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi Masyarakat maupun Penyelenggara;
- b. partisipatif yaitu penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan Masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- c. akuntabel yaitu hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan;
- d. berkelanjutan yaitu Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
- e. transparansi yaitu harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh Masyarakat; dan
- f. keadilan yaitu 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.

BAB V

KOMPONEN PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

- (1) Komponen Standar Pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan Manajemen Pelayanan yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Setiap Standar Pelayanan dipersyaratkan mencantumkan komponen yang terdiri dari:
 - a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery); dan
 - b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (manufacturing).
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a meliputi:
 - a. persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk Pengaduan;
 - c. jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - d. biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah dan/atau kesepakatan antara Penyelenggara dan Masyarakat;

- e. produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan
 - f. penanganan Pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan Pengaduan dan tindak lanjutnya.
- (4) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (manufacturing) sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) huruf b meliputi:
- a. dasar hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
 - b. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
 - c. kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
 - d. pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara atau atasan langsung Pelaksana;
 - e. jumlah Pelaksana, adalah tersedianya Pelaksana sesuai dengan beban kerja, informasi mengenai komposisi atau jumlah Pelaksana yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
 - f. jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan;
 - h. evaluasi kinerja Pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (5) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dapat ditambah atau dilengkapi sesuai

dengan karakteristik jenis pelayanan atau penyelenggaraan pelayanan tertentu.

BAB VI
SISTEMATIKA PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN BAGI PENYELENGGARA

Pasal 6

- (1) Sistematika pedoman penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan bagi Penyelenggara meliputi:
- a penyiapan rancangan Standar Pelayanan;
 - b penyusunan rancangan Standar Pelayanan;
 - c partisipasi Masyarakat dalam penyusunan Standar Pelayanan;
 - d penetapan Standar Pelayanan;
 - e penerapan Standar Pelayanan;
 - f penetapan Maklumat Pelayanan;
 - g pemantauan dan evaluasi;
 - h contoh keputusan penetapan Standar Pelayanan; dan
 - i unsur Standar Pelayanan.
- (2) Uraian lebih lanjut mengenai sistematika sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VII
SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 7

- (1) Bagi Penyelenggara yang tidak menyusun Standar Pelayanan dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (2) Bagi Penyelenggara yang tidak mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait dalam penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 17 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Trenggalek (Berita Daerah Kabupaten Trenggalek Tahun 2011 Nomor 17 Seri A), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 9

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Trenggalek.

Ditetapkan di Trenggalek
pada tanggal 31 Desember 2015


Pj. BUPATI TRENGGALEK,
TTD
JARIANTO

Diundangkan di Trenggalek
pada tanggal 31 Desember 2015

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TRENGGALEK,
TTD
ALI MUSTOFA

BERITA DAERAH KABUPATEN TRENGGALEK TAHUN 2015 NOMOR 71

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



ANIK SUWARNI
Nip . 19650919 199602 2 001