



BUPATI PASER
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN BUPATI PASER
NOMOR 97 TAHUN 2014

TENTANG

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PASER

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PASER,

- Menimbang : a. bahwa setiap Organisasi Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Organisasi Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa Peraturan Bupati Paser Nomor 13 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Paser sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan keadaan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Paser tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Paser.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
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);

5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2007 tentang Perubahan Nama Kabupaten Pasir Menjadi Kabupaten Paser (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4760);
9. 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);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Paser Nomor 19 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Paser (Lembaran Daerah Kabupaten Paser Tahun 2008 Nomor 19);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Paser Nomor 23 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kabupaten Paser Tahun 2008 Nomor 23);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Paser Nomor 2 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Paser Tahun 2014 Nomor 2);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Paser Nomor 3 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Paser Tahun 2014 Nomor 3);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Paser Nomor 4 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat, dan Lembaga Teknis Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Paser Tahun 2014 Nomor 4);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Paser Nomor 5 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain (Lembaran DDaerah Kabupaten Paser Tahun 2014 Nomor 5).

Memperhatikan : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI PASER TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PASER.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Paser.
2. Bupati adalah Bupati Paser.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsure penyelenggara Pemerintahan Daerah Kabupaten Paser.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Paser.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Paser.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Paser dalam bentuk Perusahaan Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Pemerintah Daerah, BUMD, dan Badan Layanan Publik yang dibentuk Pemerintah Daerah berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.
9. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah, BUMD, dan Badan Layanan Publik yang dibentuk Pemerintah Daerah berdasarkan Peraturan Perundang-undangan
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Organisasi Penyelenggara yang bertugas menyelenggarakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik Warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. 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.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

BAB II
TUJUAN DAN SASARAN

Bagian Kesatu
Tujuan

Pasal 2

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.

Bagian Kedua
Sasaran

Pasal 3

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

BAB III

PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu
Prinsip Standar Pelayanan

Pasal 4

- (1) Penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip Standar Pelayanan.
- (2) Prinsip-prinsip sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. sederhana
 - b. partisipatif
 - c. akuntabel
 - d. berkelanjutan
 - e. transparansi
 - f. keadilan

Bagian Kedua
Komponen Standar Pelayanan

Pasal 5

Komponen Standar Pelayanan dibedakan menjadi dua sebagai berikut :

- 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).

Pasal 6

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) sebagaimana dimaksud pada Pasal 6, meliputi :

- a. persyaratan
- b. sistem, mekanisme, dan prosedur
- c. jangka waktu pelayanan
- d. biaya/tarif
- e. produksi pelayanan
- f. penanganan pengaduan, saran dan masukan

Pasal 7

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (manufacturing) sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 meliputi :

- 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.

BAB IV

RUANG LINGKUP PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 8

Ruang lingkup Pedoman Standar Pelayanan ini meliputi :

- a. partisipasi masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan;
- b. penyusunan Standar Pelayanan;
- c. penetapan Standar Pelayanan;
- d. penerapan Standar Pelayanan;
- e. penetapan Maklumat Pelayanan; dan
- f. pemantauan dan Evaluasi.

Bagian Kesatu

Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 9

- (1) Penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.
- (2) Masyarakat dan pihak-pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari wakil :
 - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
 - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah.
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bertujuan untuk menyelaraskan kemampuan Organisasi Penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

- (5) Penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2), beserta jumlahnya, ditentukan oleh Organisasi Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.

Bagian Kedua
Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 10

- (1) Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, Organisasi Penyelenggara memiliki kewajiban untuk menyusun Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.
- (2) Sebelum memulai penyusunan rancangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Organisasi Penyelenggara terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya.
- (3) Standar Pelayanan yang sudah ada sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya.

Pasal 11

- (1) Dalam penyusunan rancangan Standar Pelayanan, perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan dan fokus pada spesifikasi jenis pelayanan.
- (2) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (service delivery) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (manufacturing) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, adalah proses pengembangan dan penyusunan yang diserahkan pada masing-masing Organisasi Penyelenggara pelayanan.
- (4) Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

Pasal 12

Penyusunan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1), dilakukan melalui langkah-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.

Pasal 13

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang sudah disusun sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, selanjutnya dibahas oleh Organisasi Penyelenggara dengan masyarakat.
- (2) Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, 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.
- (3) Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan dalam bentuk diskusi dengan metode sebagai berikut :
 - a. Diskusi Grup Terfokus (Focused Group Discussion).

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.
 - b. Dengar Pendapat (Public Hearing).

Metode ini dipergunakan 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.
- (4) Pada proses pembahasan dengan masyarakat, Organisasi Penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen lain, seperti sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.
- (5) Bagi Organisasi Penyelenggara yang menerapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM), pembahasan Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang ada tentang Pedoman Penyusunan SPM yang dimiliki.
- (6) Hasil dari pembahasan rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang sudah disetujui yang sekurang-kurangnya memuat persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan.
- (7) Format Standar Pelayanan yang sudah disetujui sebagaimana dimaksud pada ayat (6), sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Bagian Ketiga Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 14

- (1) Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, Organisasi Penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan yang ditandatangani oleh semua pihak yang terlibat dalam pembahasan.

- (2) Standar Pelayanan yang telah disepakati antara Organisasi Penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh Bupati.

Bagian Keempat
Penerapan Standar Pelayanan
Pasal 15

- (1) Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan, selanjutnya siap diterapkan oleh Organisasi Penyelenggara/unit pelayanan yang bersangkutan.
- (2) Proses penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait.
- (3) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.
- (4) Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.
- (5) Proses internalisasi dan sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), agar didokumentasikan oleh Organisasi Penyelenggara.

Bagian Kelima
Penetapan Maklumat Pelayanan
Pasal 16

- (1) Sebelum menetapkan Standar Pelayanan, Organisasi Penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah :
 - a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
 - b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
 - c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (4) Maklumat pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Bagian Keenam
Pemantauan dan Evaluasi
Pasal 17

- (1) Proses pemantauan dan evaluasi bertujuan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.

- (2) Dalam proses pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.
- (3) Proses pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat menggunakan beberapa metode, antara lain : analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi.
- (4) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (5) Dalam proses evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4), diidentifikasi 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 survei kepuasan masyarakat.
- (6) Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (continuous improvement).
- (7) Dalam melakukan perbaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

BAB V

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 18

Organisasi Penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, antara lain yang terkait dengan inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

BAB VI

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 19

Pada saat Peraturan Bupati ini berlaku :

- a. Bagi Organisasi Penyelenggara yang telah menetapkan Standar Pelayanan berdasarkan Peraturan Bupati Paser Nomor 13 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Paser dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Bupati ini;
- b. Apabila Organisasi Penyelenggara sedang menyusun Standar Pelayanan berdasarkan Peraturan Bupati Paser Nomor 13 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Paser, maka berlaku ketentuan Peraturan Bupati ini.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Paser Nomor 13 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Paser (Berita Daerah Kabupaten Paser Tahun 2012 Nomor 13) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 21

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tana Paser
pada tanggal 8 Desember 2014

BUPATI PASER,
ttd
H. M. RIDWAN SUWIDI

Diundangkan di Tana Paser
pada tanggal 9 Desember 2014

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PASER,
ttd
H. HELMY LATHYF

BERITA DAERAH KABUPATEN PASER TAHUN 2014 NOMOR 102

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum Setda Kab. Paser,

H. Andi Azis, SH
Penata Tingkat I
Nip. 19680816 199803 1 007

No.	Nama	Jabatan	Paraf
1.	Kusnaedi	Kasubbag Produk Hukum Daerah	
2.	H. Andi Azis	Kabag Hukum	
3.	H. Heriansyah Idris	Asisten Tata Pemerintahan	
4.	H. Helmy Lathyf	Sekretaris Daerah	

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum Setda Kab. Paser,

ttd

H. ANDI AZIS

No.	Nama	Jabatan	Paraf
-----	------	---------	-------

1.	Kusnaedi, SH	Kasubbag Produk Hukum Daerah	
2.	H. Andi Azis	Kabag Hukum	
3.	H. Heriansyah Idris	Asisten Tata Pemerintahan	
4.	H. Helmy Lathyf	Sekretaris Daerah	

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN BUPATI PASER
NOMOR 97 TAHUN 2014
TENTANG
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PASER

I. UMUM

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayananann Publik diamankan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar Pelayanan dimaksud merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Di samping itu harus disusun Maklumat Pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat untuk melaksanakan Standar Pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penerapan Standar Pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan.

Seiring dengan telah ditetapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan, maka Pemerintah Kabupaten Paser memandang perlu untuk menetapkan Peraturan Bupati sebagai pedoman bagi Organisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Paser dalam menyusun Standar Pelayanan. Peraturan Bupati ini merupakan revisi dari Peraturan Bupati Paser Nomor 13 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Revisi peraturan ini dipandang perlu untuk dilakukan mengingat peraturan yang sebelumnya sudah kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi saat ini yang notabene semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan/Organisasi Penyelenggaraan Pelayanan dalam penyusunan Standar Pelayanan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Cukup jelas

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4 ayat (1)

Cukup jelas

Pasal 4 ayat (2)

Huruf a

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

Huruf b

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

Huruf c

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

Huruf d

Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

Huruf e

Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Huruf f

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.

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Cukup jelas

Pasal 8

Cukup jelas

Pasal 9 ayat (1)

Cukup jelas

Pasal 9 ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 9 ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 9 ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 9 ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 10 ayat (1)

Cukup jelas

Pasal 10 ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 10 ayat (3)

Melalui Standar Pelayanan yang sudah ada dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut.

Pasal 11 ayat (1)

Cukup jelas

Pasal 11 ayat (2)

Komponen ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan.

Pasal 11 ayat (3)

Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

Pasal 11 ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 12

Huruf a

Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen/barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat merupakan dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal atau di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah :

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing pelayanan.
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

Pasal 12

Huruf b

Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilakukan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

Pasal 12

Huruf c

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 tahap akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu , perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar tugas.

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis-jenis pelayanan.

Pasal 12

Huruf d

Identifikasi Biaya/Tarif

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

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang akan dibebankan kepada pengelola.

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).

Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah :

- a. Jumlah biaya yang dibebankan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);

- b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
- c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

Pasal 12

Huruf e

Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (out put) 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 ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

Pasal 12

Huruf f

Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi Penyelenggara Pelayanan 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.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telpon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal Organisasi Penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat rancangan Standar Pelayanan.

Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan ini.

Pasal 13 ayat (1)

Cukup jelas

Pasal 13 ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 13 ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 13 ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 13 ayat (5)
Cukup jelas

Pasal 13 ayat (6)
Cukup jelas

Pasal 13 ayat (7)
Cukup jelas

Pasal 14 ayat (1)
Cukup jelas

Pasal 14 ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 15 ayat (1)
Cukup jelas

Pasal 15 ayat (2)
Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran Organisasi Penyelenggara, sedangkan sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan/unit satker penyelenggara pelayanan.

Pasal 15 ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 15 ayat (4)
Pengintegrasian bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan yang diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, auan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

Pasal 15 ayat (5)
Cukup jelas

Pasal 16 ayat (1)
Cukup jelas

Pasal 16 ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 16 ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 16 ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 17 ayat (1)
Cukup jelas

Pasal 17 ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 17 ayat (3)
Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Pasal 17 ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 17 ayat (5)
Cukup jelas

Pasal 17 ayat (6)
Cukup jelas

Pasal 17 ayat (7)
Cukup jelas

Pasal 18
Cukup jelas

Pasal 19
Cukup jelas

Pasal 20
Cukup jelas

Pasal 21
Cukup jelas

TAMBAHAN BERITA DAERAH KABUPATEN PASER TAHUN 2014 NOMOR 5

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI PASER
NOMOR TAHUN 2014
TANGGAL DESEMBER 2014

A. FORMAT RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

1.	Jenis Pelayanan	: diisi nama jenis pelayanan
2.	Dasar Hukum	: diisi hasil identifikasi

3.	Persyaratan	: diisi hasil identifikasi
4.	Prosedur	: diisi hasil identifikasi
5.	Waktu Pelayanan	: diisi hasil identifikasi
6.	Biaya/Tarif	: diisi hasil identifikasi
7.	Produk	: diisi hasil identifikasi
8.	Pengelolaan Pengaduan	: diisi hasil identifikasi

B. FORMAT STANDAR PELAYANAN YANG SUDAH DISETUJUI

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
4.	Biaya/Tarif	:	1.... 2.... dst
5.	Produk	:	1.... 2.... dst
6.	Pengelolaan Pengaduan	:	1.... 2.... dst

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