



BUPATI BLORA

PERATURAN BUPATI BLORA

NOMOR 15 TAHUN 2015

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BLORA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BLORA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik, agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, perlu adanya Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Blora;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
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 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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. 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 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 Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah, Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
8. 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);

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 Presiden Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pengesahan, Pengundangan dan Penyebarluasan Peraturan Perundang-undangan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Blora Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten Blora (Lembaran Daerah Kabupaten Blora Tahun 2008 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Blora Nomor 3);

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BLORA.

Pasal 1

Pedoman Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Blora adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 2

Pedoman Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 digunakan sebagai acuan dalam Penyusunan Standar Pelayanan Publik pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dan Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Blora.

Pasal 3

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Blora Nomor 41 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Blora (Berita Daerah Kabupaten Blora Tahun 2013 Nomor 41) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 4

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Blora
pada tanggal 14 April 2015

BUPATI BLORA,

Cap ttd.

DJOKO NUGROHO

Diundangkan di Blora
pada tanggal 14 April 2015

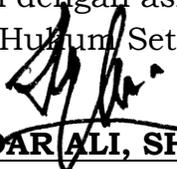
Plt. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BLORA
KEPALA DINAS KEHUTANAN,

Cap ttd.

SUTIKNO SLAMET

BERITA DAERAH KABUPATEN BLORA TAHUN 2015 NOMOR 15

Sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum Setda Kab. Blora



A. KAIDAR ALI, SH. MH.

NIP. 19610103 198608 1 001

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI BLORA
NOMOR 15 TAHUN 2015
TENTANG
PEDOMAN PELAKSANAAN
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BLORA

PEDOMAN PELAKSANAAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BLORA

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bahwa penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Blora dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik untuk menetapkan suatu acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Setiap unit pelayanan harus memiliki Standar Pelayanan Publik dan harus diinformasikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu ditetapkan Peraturan Bupati Blora tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Blora.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud Pedoman Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Blora adalah sebagai acuan dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dan Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB).

2. Tujuan

Tujuan Pedoman Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Blora adalah untuk mendorong tersusunnya Standar Pelayanan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dan Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan lebih baik.

C. Sasaran

Sasaran pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik adalah agar penyelenggaraan pelayanan publik pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dan Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) didasarkan pada Standar Pelayanan Publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Standar Pelayanan Publik ini meliputi: Pendahuluan, Prinsip dan komponen standar pelayanan, Partisipasi masyarakat dalam penyusunan, penetapan, penerapan, maklumat dan pemantauan/ evaluasi standar pelayanan dan Penutup.

E. Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. 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.
2. 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.

3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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.
4. Standar Pelayanan adalah tolak 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.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
6. 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.
7. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.
8. 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.

II. PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan 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 secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan
Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi
Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh 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.

B. Komponen

Komponen Standar Pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:
 - a. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/ hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - b. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.
 - c. Waktu Pelayanan
Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - d. Biaya
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.
 - e. Produk Pelayanan
Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - f. Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan
Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:
 - a. Dasar Hukum
Dasar Hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

- b. Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas
Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- c. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- d. Pengawasan Internal
Pengawasan Internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- e. Jumlah Pelaksana
Jumlah Pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- f. Jaminan Pelayanan
Jaminan Pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakana sesuai Standar Pelayanan.
- g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.
- h. Evaluasi Kinerja Pelaksana
Evaluasi Kinerja Pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

III. PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN, PENETAPAN, PENERAPAN, MAKLUMAT DAN PEMANTAUAN/ EVALUASI STANDAR PELAYANAN

A. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/ kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan, 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.

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. Selain itu bagi penyelenggara pelayanan, standar pelayanan sekurang-kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan. Format standar pelayanan yang dapat digunakan 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
4. Biaya/ Tarif	:	1..... 2.....dst
5. Produk	:	1..... 2.....dst
6. Pengelolaan Pengaduan	:	1..... 2.....dst

B. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, 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 penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

C. Penerapan Standar Pelayanan

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

Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasikan melalui program dan anggaran menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedang sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

D. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan standar pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

E. Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor 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 Survei Kepuasan Masyarakat (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 Survei Kepuasan masyarakat.

IV PENUTUP

Penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Blora dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan wajib berpedoman pada Peraturan Bupati ini. Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

BUPATI BLORA,

Cap ttd.

DJOKO NUGROHO