



BUPATI TAPANULI UTARA PROVINSI SUMATERA UTARA

PERATURAN BUPATI TAPANULI UTARA
NOMOR 58 TAHUN 2020

TENTANG

TATA CARA PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TAPANULI UTARA,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan serta dalam rangka kelancaran pelaksanaan penyusunan Standar Pelayanan Publik bagi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tapanuli Utara, maka perlu disusun Tata Cara Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara;

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 Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 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);
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);
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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Tapanuli Utara;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG TATA CARA PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Tapanuli Utara;
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah Kabupaten Tapanuli Utara;
3. Bupati adalah Bupati Tapanuli Utara;
4. Unit Pelaksana Teknis Dinas yang selanjutnya disingkat UPTD adalah unsur pelaksana teknis operasional dinas atau badan untuk melaksanakan sebagian urusan dinas atau badan di lingkungan pemerintah daerah;
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah;

6. Pelayanan 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;
7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
8. Standar Pelayanan Publik 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 serta terukur;
9. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik;
10. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
11. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan;
12. Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
13. Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;
14. Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
15. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
16. Dasar Hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
17. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
18. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
19. Pengawasan Internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
20. Jumlah Pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;

21. Jaminan Pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan Publik;
22. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan;
23. Evaluasi Kinerja Pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik;
24. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan;
25. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara, penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung;
26. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan Publik;
27. 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.

BAB II
TUJUAN DAN SASARAN
Pasal 2

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

Pasal 3

Sasaran Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik adalah agar setiap penyelenggara pelayanan publik mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

BAB III
RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi :

- a. Penyusunan;
- b. Penetapan; dan
- c. penerapan Standar Pelayanan Publik sesuai dengan amanat perundang-undangan.

BAB IV

PRINSIP DAN KOMPONEN

Pasal 5

Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan Publik, meliputi :

- a. sederhana;
- b. partisipatif;
- c. akuntabel;
- d. berkelanjutan;
- e. transparansi;
- f. keadilan.

Pasal 6

Komponen Standar Pelayanan Publik terdiri dari :

- a. komponen standar pelayanan publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan;
- b. komponen standar pelayanan publik yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi.

Pasal 7

- (1) Komponen Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a, meliputi :
 - a. persyaratan;
 - b. prosedur;
 - c. waktu pelayanan;
 - d. biaya;
 - e. produk pelayanan;
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (2) Komponen Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b, 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;
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.

BAB V
PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN

Pasal 8

- (1) Dalam proses penyusunan Standar Pelayanan Publik perlu mengidentifikasi komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan yang wajib dipublikasikan, sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat (1);
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan, sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat (2).

Pasal 9

- (1) Penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait;
- (2) Partisipasi masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:
 - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
 - b. pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
 - c. sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Pasal 10

- (1) Penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan, sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan Publik;
- (2) Standar Pelayanan Publik yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 11

Penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan.

Pasal 12

Penyelenggara Pelayanan diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan, yang merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 13

Pemantauan dan evaluasi dilakukan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan, antara lain :

- a. analisis dokumen;
- b. survei;
- c. wawancara; dan
- d. observasi.

Pasal 14

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

BAB VI KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Pada saat Peraturan ini mulai berlaku, bagi penyelenggara pelayanan publik yang telah menetapkan Standar Pelayanan Publik tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan ini.

Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tarutung
pada tanggal 30 -12 - 2020

BUPATI TAPANULI UTARA,

Dto,-

NIKSON NABABAN

Diundangkan di Tarutung
pada tanggal 30 -12 - 2020

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TAPANULI UTARA,

Dto,-

INDRA SAHAT HOTTUA SIMAREMARE
BERITA DAERAH KABUPATEN TAPANULI UTARA TAHUN 2020 NOMOR 59

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



ALBOIN
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 19640615 198403 1 003

LAMPIRAN I PERATURAN BUPATI TAPANULI UTARA
NOMOR : 58 TAHUN 2020
TANGGAL : 30 -12 - 2020
TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN
STANDAR PELAYANAN
PUBLIK

Contoh Format Standar Pelayanan Publik :

Standar Pelayanan "X" (diisi sesuai jenis pelayanan)

1. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan:

| No | Komponen | Uraian |
|----|-----------------------|---|
| 1. | Persyaratan | 1. 2. 3. |
| 2. | Prosedur | Dapat dibuat dalam bentuk gambar/karikatur atau skema yang memudahkan pengguna layanan |
| 3. | Waktu Pelayanan | Diisi sesuai kesepakatan |
| 4. | Biaya/Tarif | Diisi sesuai kesepakatan, cantumkan gratis bila tidak dipungut biaya |
| 5. | Produk | Jenis layanan yang diberikan kepada pengguna layanan |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | Cantumkan Nomor telepon yang aktif, email bila ada, nama petugas yang bertanggung jawab |

2. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi :

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. 2. |
| 2. | Sarana/Prasarana | Uraikan fasilitas yang digunakan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. 2. |
| 4. | Pengawasan Internal | Sebutkan pengawasan dilakukan oleh siapa |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Jumlah pelaksana |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun 3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil yang sesuai yang diinginkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan | Uraikan |
| 8. | Evaluasi Kinerja | Jelaskan |

BUPATI TAPANULI UTARA,

Dto,-

NIKSON NABABAN

LAMPIRAN II PERATURAN BUPATI TAPANULI UTARA
NOMOR : 58 TAHUN 2020
TANGGAL : 30 -12 - 2020
TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN
STANDAR PELAYANAN
PUBLIK

Contoh Maklumat Pelayanan :

KOP (penyelenggara pelayanan)

MAKLUMAT PELAYANAN

"DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TAPANULI UTARA SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA KAMI TIDAK MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN."

Tarutung,
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

BUPATI TAPANULI UTARA,

Dto,-

NIKSON NABABAN