



BUPATI BANJARNEGARA
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN BUPATI BANJARNEGARA
NOMOR 45 TAHUN 2012

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

BUPATI BANJARNEGARA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dipandang perlu membentuk Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjarnegara;
- b. bahwa untuk maksud tersebut di atas, perlu ditetapkan dengan Peraturan Bupati;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara RI Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3041), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3890);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4437), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4844);
4. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4741);

7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN:

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

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati 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. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. Manajemen Pelayanan adalah penataan penyelenggaraan pelayanan secara efektif dan efisiensi guna mencapai kinerja pelayanan yang optimal.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap Institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, dan Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik atau Badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
5. Pembina Teknis Unit Pelayanan adalah Pimpinan Unit Kerja yang secara struktural merupakan atasan dan Pimpinan Unit Kerja penyelenggara pelayanan.
6. Unit Pelayanan adalah Instansi Pemerintah termasuk Badan Usaha Milik Daerah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
7. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah Pejabat, Pegawai, Petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
8. Penerima Pelayanan adalah Orang, Masyarakat, Badan Hukum Swasta dan Instansi Pemerintah.
9. Biaya pelayanan adalah segala biaya dengan nama atau sebutan apapun dalam rangka penyelenggaraan pelayanan yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
10. 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.

BAB II
PRINSIP, ASAS DAN RUANG LINGKUP STANDAR PELAYANAN

Pasal 2

Prinsip-Prinsip Standar Pelayanan sebagai acuan dan ukuran yang harus ditaati oleh penyelenggara dan penerima layanan meliputi:

- a. konsensus;

- b. sederhana ;
- c. konkret ;
- d. mudah diukur;
- e. terbuka;
- f. terjangkau;
- g. dapat dipertanggungjawabkan;
- h. mempunyai batas waktu pencapaian; dan
- i. berkesinambungan;

Pasal 3

Penyelenggara Pelayanan Publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. profesional;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pasal 4

- (1) Ruang Lingkup Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang milik publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Ruang Lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya.
- (3) Pelayanan Barang Milik Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Pengadaan dan Penyaluran Barang Publik yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - b. Pengadaan dan Penyaluran Barang Milik Publik yang dilakukan oleh suatu Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari Kekayaan Negara dan/atau Kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - c. Pengadaan dan Penyaluran Barang Milik Publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah atau Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari Kekayaan Negara dan/atau Kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam Peraturan Perundang-undangan.
- (4) Pelayanan Jasa Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Penyediaan Jasa Publik oleh Instansi Pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah;
 - b. Penyediaan Jasa Publik oleh suatu Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari Kekayaan Negara dan/atau Kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - c. Penyediaan Jasa Publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari Kekayaan Negara dan/atau Kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 5

- (1) Penyelenggara pelayanan berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang menunjukkan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (2) Masyarakat berkewajiban :
 - a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan;
 - b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik ; dan
 - c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 6

- (1) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (2) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), secara terbuka agar mudah diakses oleh masyarakat.

Pasal 7

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana dan /atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan /atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Berdasarkan laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (4) Berdasarkan analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud ayat (3) Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisien, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.

Pasal 8

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik tersebut tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

Pasal 9

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana dan /atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.

- (3) Pengumuman oleh Penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pelayanan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nomor dan alamat penanggungjawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*Short Message Service/SMS*), laman (website), pos elektronik (email) dan kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Pasal 10

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang undangan.
- (2) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 11

Penentuan biaya/tarif pelayanan publik ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten dan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 12

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus mempunyai perilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalah gunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Pasal 13

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Pengawas Internal dan Pengawas Eksternal.
- (2) Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan ; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- (3) Pengawasan Eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang undangan; dan
 - c. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten.

Pasal 14

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

BAB III KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 15

Komponen Standar Pelayanan meliputi :

- a. jenis pelayanan;
- b. dasar hukum pelayanan;
- c. persyaratan pelayanan;
- d. prosedur pelayanan;
- e. waktu penyelesaian pelayanan;
- f. biaya pelayanan;
- g. produk pelayanan;
- h. sarana dan prasarana;
- i. kompetensi petugas pemberi pelayanan;
- j. mekanisme penanganan pengaduan; dan
- k. mekanisme pengawasan.

BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pasal 16

- (1) Standar Pelayanan disusun dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima Pelayanan.
- (2) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut :
 - a. inventarisasi tugas dan fungsi;
 - b. inventarisasi pengguna layanan;
 - c. survey harapan masyarakat;
 - d. analisis prosedur pelayanan;
 - e. analisis persyaratan pelayanan;
 - f. analisis waktu penyelesaian pelayanan;
 - g. analisis biaya pelayanan;

- h. analisis sarana dan prasarana pelayanan;
- i. analisis personalia;
- j. analisis pengawasan; dan
- k. analisis penanganan pengaduan.

BAB V
PEMANTAUAN DAN PENGENDALIAN
KUALITAS PELAYANAN

Pasal 17

- (1) Penyelenggara melakukan pemantauan dan pengendalian terhadap Penerapan Standar Pelayanan.
- (2) Pemantauan dan Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terkait dengan aspek-aspek :
 - a. aspek pemenuhan standar pelayanan yang ditetapkan;
 - b. aspek manajemen;
 - c. aspek proses pelayanan;
 - d. aspek survey kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan; dan
 - e. aspek pemberian penghargaan dan sanksi.
- (3) Pemantauan dan Pengendalian pelayanan tersebut dimaksudkan agar tercipta peningkatan kepuasan pelayanan serta menciptakan pelayanan prima yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan publik.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Bupati ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaan diatur lebih lanjut dengan Keputusan Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah.

Pasal 19

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

Ditetapkan di Banjarnegara
pada tanggal 18-9-2012
BUPATI BANJARNEGARA,
Cap ttd,
SUTEDJO SLAMET UTOMO

Diundangkan di Banjarnegara
pada tanggal 18-9-2012
SEKRETARIS DAERAH,
Cap ttd,
FAHRUDIN SLAMET SUSIADI

BERITA DAERAH KABUPATEN BANJARNEGARA
TAHUN 2012 NOMOR 45 SERI E

Salinan sesuai dengan aslinya
Sekretaris Daerah,
Cap ttd,
Drs. Fahrudin Slamet Susiadi, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19600519 19810 1 001

PENJELASAN

ATAS

PERATURAN BUPATI BANJARNEGARA
NOMOR 45 TAHUN 2012

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA

I. Latar Belakang

Bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan masyarakat, baik disampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media massa. Untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik.

Sejalan dengan itu, Pemerintah telah melakukan berbagai perbaikan dan penyempurnaan kualitas pelayanan publik dengan ditetapkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Salah satu upaya untuk mengefektifkan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan melalui penyusunan standar pelayanan publik. Standar Pelayanan publik tersebut wajib dimiliki oleh setiap unit pelayanan untuk digunakan sebagai pedoman baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan.

II. Maksud, Tujuan dan Sasaran

Maksud pedoman penyusunan standar pelayanan publik ini yaitu sebagai acuan bagi unit pelayanan Instansi Pemerintah dalam penyusunan standar pelayanan publik.

Tujuan pedoman penyusunan standar pelayanan publik ini yaitu mendorong tersusunnya standar pelayanan pada setiap unit pelayanan agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan lebih baik.

Sasaran pedoman penyusunan standar pelayanan publik ini adalah agar penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan didasarkan pada standar pelayanan.

III. Pasal demi Pasal

Pasal 1

Cukup Jelas

Pasal 2

Huruf a

Standar pelayanan yang ditetapkan merupakan komitmen dan hasil kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf unit pelayanan dengan memperhatikan sungguh-sungguh kepentingan pihak yang berkepentingan serta mengacu kepada norma atau peraturan yang telah ada.

Huruf b

Standar pelayanan yang ditetapkan memuat aturan-aturan yang bersifat pokok sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat.

Huruf c

Standar Pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan

Huruf d

Standar Pelayanan yang ditetapkan dapat diukur implementasinya, baik yang bersifat teknis maupun non teknis.

Huruf e
Standar Pelayanan yang ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan untuk penyempurnaan

Huruf f
Standar pelayanan dapat dilaksanakan secara baik dan benar, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat yang menerima layanan.

Huruf g
Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara nyata kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Huruf h
Standar pelayanan dapat memberikan ketetapan waktu bagi pencapaian hal-hal yang telah diatur dalam standar pelayanan.

Huruf i
Standar pelayanan yang telah ditetapkan dapat terus menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan.

Pasal 3

Huruf a
Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b
Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c
Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Huruf d
Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e
Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f
Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Huruf g
Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h
Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i
Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Huruf j
Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k
Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l
Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Pasal 4

Ayat (1)
Cukup Jelas

Ayat (2)
Cukup Jelas

Ayat (3)

Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/ atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, sebagai contoh :

1. Penyediaan obat untuk flu burung yang pengadaannya menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
2. Penyediaan infra struktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah

Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan Badan Usaha Milik Negara dan/ atau Badan Usaha Milik Daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (Public Service Obligation), sebagai contoh:

1. Listrik hasil pengelolaan PT (Persero) PLN; dan
2. Air bersih hasil pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum.

Huruf c

Misi negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh;

1. Kebijakan menugaskan PT (Persero) Pertamina dalam menyalurkan bahan bakar minyak jenis premium dengan harga yang sama untuk acuan di seluruh Indonesia;
2. Kebijakan pemberian subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi;
3. Kebijakan memberantas atau mengurangi penyakit gondok yang dilakukan melalui pemberian yodium pada setiap garam (di luar garam industri);
4. Kebijakan menjamin harga jual gabah di tingkat petani melalui penetapan harga pembelian gabah yang dibeli oleh Perum Badan Usaha Logistik;
5. Kebijakan pengamanan cadangan pangan melalui pengamanan harga pangan pokok, pengelolaan cadangan dan distribusi pangan kepada golongan masyarakat tertentu; dan
6. Kebijakan pengadaan tabung gas tiga kilogram untuk kelompok masyarakat tertentu dalam rangka konversi minyak tanah ke gas.

Ayat (4)

Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh: pelayanan kesehatan (Rumah Sakit dan Puskesmas), pelayanan pendidikan (Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Perguruan Tinggi), pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan (lampu lalu lintas), pelayanan keamanan (jasa kepolisian), dan pelayanan pasar.

Huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa publik yang dihasilkan oleh Badan Hukum Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (Public Service Obligation) sebagai contoh, jasa pelayanan transportasi angkutan darat yang dilaksanakan oleh PT (Persero) Damri, serta jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum.

Huruf c

Misi negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh:

1. Jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin oleh Rumah Sakit Swasta;
2. Jasa penyelenggaraan pendidikan oleh pihak swasta harus mengikuti ketentuan penyelenggaraan pendidikan nasional;
3. Jasa pelayanan angkutan bus antar kota atau dalam kota, rute dan tarifnya ditentukan oleh pemerintah;
4. Jasa pendirian panti sosial; dan
5. Jasa pelayanan keamanan.

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Ayat (1)

Sistem informasi elektronik merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik, yang berfungsi merancang, memroses, menganalisis, menampilkan dan /atau menyebarkan informasi elektronik.

Huruf a

Profil penyelenggara meliputi nama, penanggungjawab, pelaksana struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon dan pos elektronik (email).

Huruf b

Profil pelaksana meliputi pelaksana yang bertanggungjawab, pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon dan pos elektronik (email).

Huruf c

Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Huruf f

Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 7

Cukup jelas

Pasal 8

Cukup jelas

Pasal 9

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Huruf a

Pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Huruf b

Peraturan PerUndang-Undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

Huruf d

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

Huruf e

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Huruf f

Besaran biaya/ tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan .

Huruf g

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Huruf h

Fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat.

Huruf i

Kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku.

Huruf j

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Huruf k

Tata cara pelaksanaan pengawasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pasal 16

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Untuk mengetahui jenis pelayanan perlu dilakukan inventarisasi tugas dan fungsi setiap unit pelayanan, baik yang bersifat utama ataupun pendukung termasuk dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik.

Huruf b

Melakukan inventarisasi penerima layanan guna mengetahui jenis pelanggan, besaran tarif, klasifikasi pelayanan.

Huruf c

Melakukan survei kepada masyarakat untuk mengetahui harapan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, survey dilakukan secara periodik minimal satu kali dalam setahun.

- Huruf d
Analisis prosedur pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi seluruh aktivitas pelayanan secara berurutan dimulai pada saat penerima pelayanan datang sampai dengan penerima pelayanan menerima hasil pelayanan.
- Huruf e
Analisis persyaratan pelayanan dilakukan dengan cara mengidentifikasi seluruh persyaratan pelayanan yang ada dan mengkaji persyaratan baru yang perlukan pada setiap aktivitas dan/ atau tahapan aktivitas pelayanan yang berkaitan langsung dengan substansi produk pelayanan.
- Huruf f
Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi pengalaman, harapan penerima pelayanan, dan kemampuan internal. Proses identifikasi dapat dilakukan melalui survey dengan mempertimbangkan efektivitas, efisiensi dan tingkat produktivitas.
- Huruf g
Analisis biaya pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi kemampuan ekonomi, harapan penerima pelayanan dan tingkat kesulitan pelayanan.
- Huruf h
Analisis sarana dan prasarana pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan yang diperlukan penerima dan pemberi pelayanan sesuai aktivitas pelayanan.
- Huruf i
Analisis personalia dilakukan dengan mengidentifikasi jumlah beban kerja, jenis kegiatan, tingkat kesulitan, ketersediaan sarana dan prasarana agar diperoleh pemberi pelayanan yang mampu melaksanakan tugas pelayanan dengan baik dan benar.
- Huruf j
Analisis pengawasan diperlukan untuk merumuskan pola pengawasan dengan maksud agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikendalikan dan diawasi oleh pimpinan unit pelayanan maupun oleh masyarakat penerima pelayanan.
- Huruf k
Analisis penanganan pengaduan dilaksanakan dengan memperhatikan keluhan-keluhan yang disampaikan dengan menyediakan sarana pengaduan, petugas yang khusus menangani dan tindak lanjut pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Aspek manajemen sejauh mana unit pelayanan secara konsisten menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dimaksud.

Huruf c

Proses pelayanan dapat tetap menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Pemberian penghargaan dan sanksi dilakukan untuk menjaga dan memotivasi seluruh jajaran pegawai agar tetap taat pada aturan-aturan yang telah ditetapkan untuk menjamin konsistensi proses pelayanan.

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

Cukup jelas

TAMBAHAN BERITA DAERAH
KABUPATEN BANJARNEGARA NOMOR 53

LAMPIRAN :
 PERATURAN BUPATI BANJARNEGARA
 NOMOR 45 TAHUN 2012
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA

STANDAR PELAYANAN PUBLIK.....
 KABUPATEN BANJARNEGARA

No	Jenis-jenis Pelayanan	Dasar Hukum	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Sarana dan Prasarana	Kompetensi	Sanksi		Tempat
										Unit Kerja	Masyarakat/publik	

Keterangan :

- : di isi Unit pelayanan yang memberikan pelayanan, contoh : Bagian organisasi setda.
- Jenis pelayanan di isi jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan.
- Dasar hukum diisi dasar penyelenggaraan pelayanan yang bersangkutan.
- Persyaratan di isi dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan , baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Prosedur di isi dengan aktifitas pelayanan mulai dari awal sampai dengan akhir pemberian pelayanan.
- Waktu di isi dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
- Biaya di isi dengan besarnya tarif pelayanan yang harus di bayarkan oleh penerima pelayanan.
- Produk di isi dengan hasil (keluaran) dari jenis pelayanan yang di selenggarakan.
- Sarana dan prasarana di isi dengan fasilitas yang di perlukan dalam penyelenggaraan pelayanan.
- Kompetensi di isi dengan kemampuan atau ketrampilan/keahlian dari petugas/Sumber Daya Manusia yang menangani/melaksanakan jenis pelayanan yang di selenggarakan.
- Sanksi pada unit kerja di isi dengan kewajiban dari unit pelayanan yang memungkinkan hasil (keluaran) dari jenis pelayanan di sampaikan kepada pelanggan.
- Sanksi pada masyarakat atau publik di isi dengan pemenuhan persyaratan yang telah di tentukan tidak dipenuhi oleh masyarakat/publik tidak lengkap dapat berupa sanksi administrasi/di tolak.
- Tempat di isi dengan tempat di mana jenis pelayanan di selenggarakan.

BUPATI BANJARNEGARA,
Cap ttd,
 SUTEDJO SLAMET UTOMO

