



BUPATI BANGKA SELATAN
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
PERATURAN BUPATI BANGKA SELATAN
NOMOR 19 TAHUN 2024
TENTANG
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA SELATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANGKA SELATAN,

- Menimbang :
- a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Selatan wajib menyusun, menetapkan, menerapkan dan mempublikasikan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
 - b. bahwa Peraturan Bupati Bangka Selatan Nomor 56 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan sudah tidak sesuai dengan perkembangan, sehingga perlu diganti;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Bangka Selatan tentang Pedoman Standar Pelayanan Pemerintah Kabupaten Bangka Selatan;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat, dan Kabupaten Belitung Timur di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4268);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Selatan Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Selatan Tahun 2018 Nomor 3);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Selatan Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bangka Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Selatan Tahun 2016 Nomor 17), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Selatan Nomor 5 Tahun 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Selatan Tahun 2021 Nomor 5);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA SELATAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Bangka Selatan.

2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai Unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Daerah Otonom.
3. Bupati adalah Bupati Bangka Selatan.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bangka Selatan.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Unit Pelaksana Teknis Daerah yang selanjutnya disingkat UPTD adalah organisasi yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu pada Dinas atau Badan Daerah.
7. Mal Pelayanan Publik adalah pengintegrasian pelayanan publik secara terpadu pada satu tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.
8. 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.
9. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap Perangkat Daerah dan/atau Unit Pelaksana Teknis yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang di pergunakan 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.
11. Komponen standar pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

12. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
13. 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.
14. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.
15. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja sama di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Pedoman standar pelayanan dimaksudkan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
- (2) Pedoman standar pelayanan bertujuan agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, menerapkan, mempublikasikan, memantau dan mengevaluasi, serta melaporkan standar pelayanan dengan baik dan konsisten.

Pasal 3

Ruang lingkup pedoman standar pelayanan ini meliputi seluruh penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah/UPTD dan Mal Pelayanan Publik sebagai unit penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup standar pelayanan dimaksud terdiri atas pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif.

BAB III
PRINSIP STANDAR PELAYANAN

Pasal 4

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Sederhana;
- b. Partisipatif;
- c. Akuntabel;
- d. Berkesinambungan;
- e. Transparansi; dan
- f. Keadilan.

Pasal 5

- (1) Sederhana sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf a, yaitu Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- (2) Partisipatif sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf b, yaitu Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- (3) Akuntabel sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf c, yaitu hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawaban secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- (4) Berkesinambungan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf d, yaitu Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- (5) Transparansi sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf e, yaitu Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
- (6) Keadilan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf f yaitu Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

BAB IV
PENYUSUNAN, PENETAPAN, PENERAPAN, DAN EVALUASI
STANDAR PELAYANAN

Pasal 6

- (1) Setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan, mempublikasikan, memantau dan mengevaluasi, serta meninjau ulang Standar Pelayanan.
- (4) Penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun, memantau dan mengevaluasi Standar Pelayanan.
- (5) Penyelenggara wajib melakukan peninjauan ulang terhadap Standar pelayanan yang telah diterapkan selama maksimal 3 (tiga) tahun dan dapat dijadikan sebagai dasar melakukan perubahan Standar Pelayanan.
- (6) Perubahan Standar Pelayanan juga dapat dilakukan pada waktu tertentu apabila terdapat perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya terkait dengan komponen Standar Pelayanan yang dimiliki.

Pasal 7

Pedoman standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 8

Pedoman standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 digunakan sebagai acuan dalam penyusunan, penetapan, penerapan, publikasi, pemantauan dan evaluasi standar pelayanan bagi penyelenggara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Selatan.

BAB V
MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 9

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menerapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, maka Peraturan Bupati Bangka Selatan Nomor 56 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan (Berita Daerah Kabupaten Bangka Selatan Tahun 2017 Nomor 56), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 11

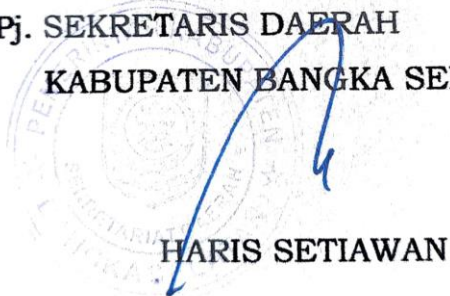
Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bangka Selatan.

Ditetapkan di Toboali
pada tanggal 3 Mei 2024
BUPATI BANGKA SELATAN,



Diundangkan di Toboali
pada tanggal 3 Mei 2024

Pj. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BANGKA SELATAN,



BERITA DAERAH KABUPATEN BANGKA SELATAN TAHUN 2024 NOMOR 19

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI BANGKA SELATAN
NOMOR 19 TAHUN 2024
TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
BANGKA SELATAN

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka mendorong tersedianya standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Selatan dibutuhkan pedoman agar dalam penyusunan standar pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku. Sebagai pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Selatan Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka perlu merevisi Peraturan Bupati Bangka Selatan Nomor 56 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan.

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyusun, menetapkan, menerapkan dan mempublikasikan Standar Pelayanan dan maklumat Pelayanan, serta melakukan reviu/peninjauan ulang terhadap Standar Pelayanan secara berkala. Pentingnya penerapan Standar Pelayanan sebagai jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan untuk memperoleh dan menjaga kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Disamping itu, sebagai sarana pengawasan dan control masyarakat untuk memastikan kualitas dan kesesuaian pelayanan yang diberikan.

II. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Komponen standar pelayanan publik adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Komponen standar pelayanan dibedakan 2 (dua) bagian yaitu :

1. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :
 - a. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif sesuai kebutuhan masing-masing jenis layanan.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima layanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan.

c. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

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

e. 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 layanan.

f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Pengelolaan pengaduan yang ada pada penyelenggara layanan antara lain dapat berupa : penyediaan kotak pengaduan dan saran, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

2. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :

a. Dasar Hukum

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam menyelenggarakan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

c. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

d. Pengawasan Internal

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan unit kerja atau atasan langsung pelaksana.

e. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Jumlah pelaksana menggambarkan informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melakukan tugas sesuai dengan pembagian dan uraian tugasnya.

f. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan penyelenggara sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai standar pelayanan.

g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

h. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

III. PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

A. Penyusunan Standar Pelayanan

Penyelenggara pelayanan wajib menyusun standar pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi dengan masyarakat. Langkah awal penyusunan rancangan standar pelayanan adalah dengan mengidentifikasi standar pelayanan yang sudah ada sebelumnya sebagai referensi utama dalam proses penyusunan rancangan.

Melalui standar pelayanan sebelumnya dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan standar pelayanan. Dalam menyusun rancangan standar pelayanan, penyelenggara berfokus pada komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*service delivery*) karena pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan langsung dengan pengguna layanan. Komponen standar pelayanan ini wajib dipublikasikan. sedangkan pada komponen standar pelayanan yang

terkait dengan pengelolaan internal organisasi (*manufacturing*), proses pengembangan dan penyusunannya oleh penyelenggara pelayanan. komponen ini menjadi bagian penting yang perlu di informasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

Langkah-langkah penyusunan rancangan standar pelayanan yang dilakukan adalah :

1. Persyaratan

Untuk melakukan identifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan/kelengkapan yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan atau yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain tergantung kebutuhan setiap jenis pelayanan dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan kapan persyaratan harus disampaikan, apakah diawal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan. Hasil yang diharapkan dari proses ini adalah berupa :

- a. daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan; dan
- b. waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Kegiatan yang dilakukan pada tahapan ini adalah mengidentifikasi seluruh aktifitas prosedur pada proses yang dilalui pengguna layanan, urutan langkah/kegiatan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan standar operasional prosedur. Sistem, mekanisme dan prosedur dapat berbentuk uraian alur mekanisme, dan/atau diagram/bagan alur (*flowchart*).

3. Jangka Waktu Pelayanan

Proses identifikasi waktu pelayanan 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 petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Proses identifikasi biaya pelayanan dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk pelayanan. identifikasi biaya yang dilakukan adalah biaya yang dibebankan kepada pengguna layanan dan biaya yang dibebankan

kepada pengelola pelayanan. Bagi pengelola 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 dilakukan pada setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah :

- a. jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- b. jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
- c. daftar pelayanan yang diberikan secara gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

5. Produk Pelayanan

Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi produk layanan adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna layanan.

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penyelenggara layanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan dapat berupa penyediaan kotak saran, sms, *call center*, *email*, portal pengaduan dalam *website*, penyediaan ruang pengaduan dan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Hasil identifikasi menjadi dasar bagi penyusunan rancangan standar pelayanan. Informasi yang dimuat dalam standar pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

7. Dasar Hukum

Peraturan/ketentuan apa saja yang terkait dan mendasari dengan kesesuaian penyelenggaraan. Dasar hukum dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan menteri/lembaga terkait, peraturan Bupati, dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya dengan pelayanan yang diberikan.

8. Sarana dan Prasarana

Mengenali dan mendata apa saja dan berapa jumlah/kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktifitas penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan/fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Sarana dan prasarana dapat berupa ruang tunggu, AC, antrian elektronik, tempat parkir, toilet, musholla, jaringan wifi, CCTV, loket/meja pelayanan, pojok baca, *charger* HP, dan sebagainya.

9. Kompetensi Pelaksana

Mendata sisi kualitas pelaksana yang meliputi jenjang jabatan, pendidikan, pelantikan dan keterampilan yang dimiliki pelaksana atau yang pernah diikuti, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing. Kompetensi tersebut dapat berupa pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dari pelaksana pelayanan.

10. Pengawasan Internal

Identifikasi sistem pengawasan internal, apakah sudah ada dan telah berfungsi. Pengawasan internal tersebut dapat berupa pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan perangkat daerah/unit kerja sampai atasan langsung pelaksana secara berjenjang. Pengawasan langsung internal juga dapat berupa rapat evaluasi, CCTV oleh atasan, verifikasi dokumen dan lain-lain. Pengawasan internal secara berkala juga dilakukan oleh inspektorat daerah.

11. Jumlah Pelaksana

Mendata pelaksana dari sisi kuantitas yaitu jumlah pelaksana, jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing sesuai untuk mengelola suatu proses pelayanan. Informasi yang diberikan mengenai kompetensi atau jumlah petugas yang melaksanakan pelayanan, sesuai dengan pembagian dan urutan tugasnya, baik pada *front liner*, *middle office*, ketersediaan petugas pelayanan sesuai analisis beban kerja. Contoh : *front liner* berapa orang, pengelola pengaduan berapa orang, pengamanan berapa orang dan lain-lain.

12. Jaminan Pelayanan

Identifikasi apakah ada upaya atau kebijakan yang telah dibuat/diciptakan yang terkait dengan usaha untuk menjaga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar, cepat, mudah, pasti, aman, dengan tidak menimbulkan resiko bahaya. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan perangkat daerah/unit kerja untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai standar pelayanan. Jaminan pelayanan dapat berupa maklumat pelayanan, pakta integritas, motto pelayanan, rambu-rambu antrian, akreditasi, sertifikat ISO, dan lain-lain.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Identifikasi sarana/fasilitas apakah sudah di dukung standar teknis yang menjamin keamanan maupun keselamatan pengguna layanan. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan. Jaminan tersebut dapat berupa kerahasiaan dokumen, keaslian dokumen, tanda tangan dan cap basah atau sistem *barcode*, sistem bebas calo, peralatan standar, personil yang kompeten, pedoman dan prosedur tetap, APAR, helm keamanan, peralatan kesehatan (P3K), titik kumpul, jalur evakuasi dan sebagainya.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Identifikasi bentuk monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan, apakah telah dilaksanakan dan kapan pelaksanaannya, untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. evaluasi kinerja dapat berupa rapat evaluasi internal mingguan/bulanan/tindakan, survey harian dan atau survey kepuasan masyarakat, laporan kinerja bulanan, SKP tahunan, evaluasi pengaduan, penilaian eksternal, dan sebagainya.

B. 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 yang berkualitas, pembahasan untuk membangun kesepakatan, konfirmasi antara harapan masyarakat dan kesanggupan 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; dan
3. sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi, antara lain :

1. Diskusi Grup Terfokus (*Focused Group Discussion*).

Metode ini digunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan pelayanan.

2. Dengar Pendapat (*public hearing*).

Metode ini digunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bias melalui publik untuk didengar pendapatnya.

Pada proses pembahasan dengan masyarakat, instansi 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. Selain itu, bagi penyelenggara pelayanan, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat ; persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan.

Unsur yang dilibatkan pada forum konsultasi publik yaitu :

1. Penyelenggara Pelayanan, unit yang menyelenggarakan layanan public;
2. Pengguna Layanan, masyarakat yang menggunakan layanan pada unit terkait;
3. Stakeholder Pelayanan Publik, pihak lain yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan pada unit penyelenggara.;
4. Ahli/Pakar, individu/organisasi yang mempresentasikan keahlian yang berkaitan dengan layanan yang diberikan;
5. Organisasi Masyarakat Sipil/Lembaga Swadaya Masyarakat, organisasi masyarakat sipil yang bergerak sesuai pada isu yang berkaitan layanan yang diberikan; dan
6. Media Massa, Pers sebagai bentuk keterbukaan informasi publik.

C. Penetapan Standar Pelayanan Publik

Sebelum dilakukan penetapan standar pelayanan publik, penyelenggara wajib membuat berita acara pembahasan standar pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar pelayanan publik yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara layanan publik, dalam bentuk keputusan kepala perangkat daerah/unit penyelenggara pelayanan publik.

D. Penerapan Standar Pelayanan Publik

Untuk melaksanakan standar pelayanan publik tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan. Integrasi standar pelayanan publik dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan dan

evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Tahapan selanjutnya adalah melakukan internalisasi dan sosialisasi.

Internalisasi bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada pemahaman kepada seluruh jajaran dalam instansi penyelenggara pelayanan publik. Sedang sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit penyelenggara pelayanan. proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara. Publikasi standar pelayanan dapat dilakukan pada media publikasi antara lain media cetak/non elektronik, media elektronik, media sosial, website, aplikasi yang dapat di unduh, SIPP nasional, dan papan reklame.

E. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan standar pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan. maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Hal-hal yang 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 dengan Standar Pelayanan.

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

IV. PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pemantauan dan evaluasi dilakukan terhadap kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah standar pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, identifikasi faktor kunci keberhasilan dan faktor penghambat. Metode yang dapat digunakan antara lain: analisis dokumen, survey, wawancara dan observasi. Survey dapat dilakukan dengan menggunakan survey kepuasan masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku. Evaluasi standar pelayanan merupakan kegiatan membandingkan hasil atau prestasi, faktor yang mempengaruhi keberhasilan/kegagalan penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Proses evaluasi juga

mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh serta hasil dari survei kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi, penyelenggaraan pelayanan publik dapat melakukan perubahan standar pelayanan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan. Standar pelayanan tidak selalu ditetapkan/diperbaharui setiap tahun, namun wajib dilakukan peninjauan ulang terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan maksimal 3 (tiga) tahun. Penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam memantau dan mengevaluasi standar pelayanan.

Perubahan Standar Pelayanan juga dapat dilakukan pada waktu tertentu apabila terdapat perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya terkait dengan komponen Standar Pelayanan yang dimiliki.

V. PELAPORAN

Pelaporan Standar Pelayanan disampaikan secara berkala, dan dikoordinir oleh Bagian pada Sekretariat Daerah/Unit Kerja yang menangani Pelayanan Publik. Pelaporan secara berkala dilakukan untuk mendata Standar Pelayanan yang telah dimiliki/disusun/ditinjau ulang/ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Dokumen yang disampaikan pada pelaporan standar pelayanan meliputi :

1. dokumen standar pelayanan yang telah ditetapkan secara lengkap (bagian penetapan dan lampiran komponen) dalam bentuk Pdf.
2. dokumen kegiatan penyusunan /peninjauan ulang standar pelayanan (mencakup Berita Acara, dokumentasi kegiatan, dan salinan daftar hadir) dalam bentuk Pdf.
3. data inventarisasi standar pelayanan dalam bentuk Excel.

VI. PENUTUP

Penyelenggara pelayanan publik dilingkungan Pemerintah kabupaten Bangka Selatan dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan wajib berpedoman pada peraturan Bupati ini. Keberhasilan penyusunan dan penerapan standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.



LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI BANGKA SELATAN
NOMOR 19 TAHUN 2024
TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
BANGKA SELATAN

A. Format Penetapan Standar Pelayanan



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA SELATAN
..... **(PERANGKAT DAERAH)**

.....
.....

KEPUTUSAN KEPALA (PERANGKAT DAERAH/UNIT KERJA)
NOMOR
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
..... (PERANGKAT DAERAH/UNIT KERJA)

KEPALA (PERANGKAT DAERAH/UNIT KERJA),

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 ayat (2) Peraturan Bupati Bangka Selatan Nomor ... Tahun 2024 tentang Pedoman Standar Pelayanan Pemerintah Kabupaten Bangka Selatan, standar pelayanan ditetapkan oleh pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala (Perangkat Daerah/Unit Kerja) tentang Standar Pelayanan (Perangkat Daerah/Unit Kerja);
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat, dan Kabupaten Belitung Timur di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4268);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. 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);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Selatan Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Selatan Tahun 2018 Nomor 3);
7. Peraturan Bupati Bangka Selatan Nomor Tahun 2024 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Selatan (Berita Daerah Kabupaten Bangka Selatan Tahun 2024 Nomor);

MEMUTUSKAN :

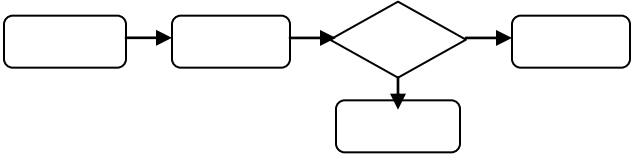
- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA (PERANGKAT DAERAH/
UNIT KERJA) TENTANG STANDAR PELAYANAN
(PERANGKAT DAERAH/ UNIT KERJA)
- KESATU : Standar Pelayanan (Perangkat Daerah/Unit
Kerja) adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan
ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU
digunakan sebagai acuan dalam penilaian ukuran kualitas dan
kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun
aparatur pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU
meliputi :
1.
 2.
 3.
 4. dst.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di
pada tanggal
KEPALA
(PERANGKAT DAERAH/UNIT KERJA),

.....

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN
 NOMOR
 TENTANG STANDAR PELAYANAN

1. STANDAR PELAYANAN (di isi sesuai jenis pelayanan)

No	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan	1. 2. 3. dst.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p>Keterangan :</p> <p>1. 2. 3. dst.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. 2. dst.
4.	Biaya/Tarif
5.	Produk Layanan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan secara tertulis ke alamat :</p> <p>2. Telepon :</p> <p>3. E-mail :</p> <p>4. Media Sosial :</p> <p>a.</p> <p>b. dst.</p> <p>5. Kanal Pengaduan SP4N LAPOR!</p> <p>a. Website : www.lapor.go.id</p> <p>b. SMS melalui nomor 1708</p> <p>c. Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR!</p> <p>6. dll.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7.	Dasar Hukum	1. 2. 3. dst.
8.	Sarana dan Prasarana	1. 2. 3. dst.
9.	Kompetensi Pelaksana	1. 2. 3. dst.
10.	Pengawasan Internal	1. 2. 3. dst.
11.	Jumlah Pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. 2. 3. dst.

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. 2. 3. dst.
-----	----------------------------	-------------------------------

2. STANDAR PELAYANAN

dst.

KEPALA
(PERANGKAT DAERAH/UNIT KERJA),

.....

B. Format Berita Acara Penyusunan/Peninjauan Ulang Standar Pelayanan

BERITA ACARA PENYUSUNAN/PENINJAUAN ULANG
STANDAR PELAYANAN

(pilih salah satu : penyusunan/peninjauan ulang)

DINAS/BADAN/.....

KABUPATEN BANGKA SELATAN

Pada hari ini,, tanggal bulan tahun telah dilaksanakan kegiatan Penyusunan/Peninjauan Ulang (pilih salah satu) Standar Pelayanan yang bertempat di

Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

No	Standar Pelayanan	Nama Komponen	Identifikasi	Keterangan
1.	Standar Pelayanan	Persyaratan		
		Prosedur		
		dst.		
2.			

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berkomitmen segera menindaklanjuti hasil kegiatan dengan melakukan penyesuaian/perubahan Standar Pelayanan dan masyarakat serta pihak terkait yang hadir akan diikutsertakan dalam setiap proses yang dilakukan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebelum Standar Pelayanan dilakukan penetapan dan publikasi.

Demikian berita acara ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

No	Nama Lengkap	Perwakilan	Tanda Tangan
1.		
2.		
3.		
4.		
5.	dst.		

*) penandatanganan adalah masing-masing perwakilan dari peserta kegiatan

Pimpinan UPP/Perwakilan Penyelenggara Kegiatan

Tanda tangan
Nama lengkap dan NIP

BUPATI BANGKA SELATAN,

RIZA HERDAVID