



BUPATI BENGKALIS

PROVINSI RIAU

PERATURAN BUPATI BENGKALIS
NOMOR 13 TAHUN 2025

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BENGKALIS,

- Menimbang : a. bahwa guna mendorong dan menjamin penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara, diperlukan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis;
- b. bahwa dengan telah ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik untuk menciptakan iklim yang kondusif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 484);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
7. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
8. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2024 tentang Kabupaten Bengkalis di Provinsi Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 147, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6962);
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 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2016 Nomor 3) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2024 Nomor 1);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bengkalis.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Bengkalis.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bengkalis.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkalis.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan Pemerintah Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
8. Unit Pelaksana Teknis Daerah yang selanjutnya disingkat UPTD adalah organisasi yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu.
9. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah.
10. 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
11. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perangkat Daerah, UPT, BUMD, Desa dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
12. 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.

13. 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.
14. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur.
15. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
17. Atasan Penyelenggara adalah Pimpinan Penyelenggara yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
18. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.
19. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
20. Kelompok rentan adalah kelompok masyarakat lanjut usia, anak, wanita hamil, ibu menyusui, serta penyandang disabilitas.
21. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan Pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran oleh Penyelenggara.
22. Pengelola pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
23. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.

24. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
25. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
26. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Pasal 2

Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman bagi penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah untuk:

- a. memberikan kepastian hukum dalam meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat; dan
- b. terwujudnya survei kepuasan masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 4

Pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;
- b. kepastian hukum, artinya menjamin terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
- c. kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan;
- e. keprofesionalan, artinya pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- f. partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;

- h. keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- i. akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
- k. ketepatan waktu, artinya penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 5

Ruang lingkup yang diatur dalam Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik;
- c. pelayanan penanganan pengaduan;
- d. peran serta dan survei kepuasan masyarakat;
- e. pemantauan dan evaluasi; dan
- f. pembinaan dan pengawasan.

BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 6

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

- a. sederhana yaitu standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;
- b. partisipatif yaitu penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- c. akuntabel yaitu hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
- d. berkelanjutan yaitu standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;

- e. transparansi yaitu standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat; dan
- f. keadilan 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.

Bagian Kedua
Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pasal 7

- (1) Penyelenggara menyusun rancangan standar pelayanan sebagai bahan kajian diskusi dengan masyarakat.
- (2) Penyelenggara mengidentifikasi standar pelayanan yang sudah ada sebelumnya dalam menyusun rancangan standar pelayanan.
- (3) Setiap standar pelayanan dipersyaratkan mencantumkan komponen yang terdiri dari:
 - a. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
 - b. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).
- (4) Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a meliputi:
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (5) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) 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; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.

- (6) Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, wajib dipublikasikan.
- (7) Tahapan penyusunan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketiga

Partisipasi Masyarakat Dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 8

- (1) Penyusunan rancangan standar pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (2) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas unsur:
 - a. pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan masyarakat pengguna layanan baik secara langsung maupun tidak langsung;
 - b. *stakeholder* pelayanan publik;
 - c. ahli/pakar/akademisi;
 - d. organisasi masyarakat sipil;
 - e. lembaga swadaya masyarakat;
 - f. media massa; dan
 - g. tokoh masyarakat.
- (3) Penetapan dan jumlah wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) beserta jumlahnya, ditentukan oleh penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.
- (4) Partisipasi masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keempat

Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 9

- (1) Penyelenggara wajib membuat berita acara pembahasan standar pelayanan sebelum penetapan standar pelayanan.
- (2) Pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib menandatangani berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Standar pelayanan yang telah disepakati ditetapkan oleh penyelenggara.

- (4) Penetapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kelima
Penetapan Maklumat Pelayanan

Pasal 10

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat pelayanan sebelum menerapkan standar pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat antara lain:
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak standar pelayanan ditetapkan melalui berbagai media antara lain melalui papan pengumuman, brosur, leaflet dan media informasi lainnya agar mudah diketahui, dilihat, dibaca dan diakses oleh masyarakat.
- (4) Format maklumat pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keenam
Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 11

- (1) Standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3) diinternalisasi dan disosialisasikan kepada pihak terkait.
- (2) Penyelenggara mendokumentasikan kegiatan internalisasi dan sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Penjelasan penerapan standar pelayanan tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB III
SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS PELAYANAN PUBLIK

Pasal 12

- (1) Organisasi penyelenggara wajib menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang meliputi:
 - a. fasilitas parkir;
 - b. fasilitas ruang tunggu;
 - c. fasilitas toilet untuk pengguna layanan;
 - d. sarana prasarana penunjang; dan
 - e. sarana *front office*.
- (2) Penyediaan sarana penunjang bertujuan untuk memberikan fasilitas yang tidak langsung terkait pengurusan pelayanan bagi pengguna layanan, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. fotokopi/alat tulis kantor;
 - b. pertolongan pertama pada kecelakaan;
 - c. alat pemadam api ringan;
 - d. karcis;
 - e. ruang ibadah;
 - f. area merokok;
 - g. jalur evakuasi/titik kumpul;
 - h. tempat sampah; dan
 - i. CCTV.

Pasal 13

Penyediaan sarana *front office* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf e bertujuan untuk memberikan pelayanan konsultasi dan informasi di kantor pelayanan secara tatap muka, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. meja/kursi;
- b. layar untuk menampilkan informasi (*display*);
- c. bahan cetak informasi layanan; dan
- d. register tamu.

BAB IV
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 14

- (1) Setiap Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan pengaduan atas pelayanan publik pada masing-masing satuan/unit kerja.

- (2) Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), setiap Penyelenggara wajib:
 - a. menanggapi dan menindaklanjuti setiap pengaduan pelayanan publik yang diterima sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - b. menyediakan sarana dan prasarana pengaduan pelayanan publik;
 - c. menyediakan petugas yang kompeten dalam mengelola pengaduan pelayanan publik;
 - d. menyusun prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan pelayanan publik pada satuan/unit kerjanya; dan
 - e. mempublikasikan sarana pengaduan pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan pengaduan atas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibantu oleh Pengelola.

Pasal 15

- (1) Pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) meliputi pengaduan yang terkait dengan:
 - a. penyalahgunaan wewenang;
 - b. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
 - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme;
 - d. pelanggaran disiplin pegawai;
 - e. pelanggaran terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
 - f. permasalahan pelayanan publik di bidang sosial, infrastruktur dan pembangunan; dan
 - g. permasalahan pelayanan publik lainnya yang merupakan kewenangan pemerintah daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi permasalahan:
 - a. administrasi kependudukan;
 - b. agama;
 - c. anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - d. bantuan dan kesejahteraan sosial;
 - e. bea dan cukai;
 - f. BUMD;
 - g. BUMDes;
 - h. dana desa;
 - i. energi dan sumberdaya alam;
 - j. infrastruktur;
 - k. kepegawaian;

- l. kesehatan;
- m. kesetaraan gender;
- n. ketenagakerjaan;
- o. ketertiban umum
- p. koperasi dan usaha mikro;
- q. korupsi;
- r. lingkungan hidup
- s. pelayanan air minum;
- t. pelayanan masyarakat;
- u. pemerintahan desa;
- v. pemberdayaan masyarakat;
- w. pemberdayaan perempuan;
- x. penanggulangan bencana;
- y. pendidikan;
- z. penyalahgunaan wewenang;
- aa. perdagangan, perindustrian, iklim usaha dan investasi;
- bb. perekonomian;
- cc. perhubungan;
- dd. perizinan;
- ee. perlindungan anak;
- ff. permintaan informasi;
- gg. perpajakan;
- hh. pertanahan, perumahan dan permukiman;
- ii. pertanian;
- jj. peternakan;
- kk. pungutan liar;
- ll. reformasi birokrasi tata kelola;
- mm. sosial kemasyarakatan;
- nn. sosialisasi dan informasi;
- oo. SP4N-LAPOR!;
- pp. tata ruang;
- qq. teknologi informasi dan komunikasi; dan
- rr. pengaduan lainnya.

Pasal 16

Dalam pengelolaan pengaduan, Penyelenggara wajib:

- a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
- b. menyediakan kotak pengaduan untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung;

- c. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
- d. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;
- e. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
- f. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
- g. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

Pasal 17

- (1) Dalam pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, Penyelenggara menyediakan formulir pengaduan yang berisikan:
 - a. identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian keluhan atas pelayanan; dan
 - c. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan Pengadu.
- (2) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung.
- (3) Selain formulir pengelolaan pengaduan dapat menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik antara lain surat elektronik, pesan layanan singkat, dan telepon.

Pasal 18

- (1) Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara melalui:
 - a. SP4N-LAPOR! secara terintegrasi yang bersumber melalui Website lapor.go.id;
 - b. nomor layanan *whatsApp business* yang disediakan Perangkat Daerah;
 - c. media sosial yang disediakan oleh Perangkat Daerah; dan/atau
 - d. tatap muka/*form* manual melalui sarana pengaduan di Perangkat Daerah dan Unit Pelayanan Publik yang telah terhubung.
- (2) Sarana Pengaduan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah, Perangkat Daerah, dan instansi terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. formulir pengaduan yang terdiri nama jelas masyarakat, nomor ponsel, alamat surel, dan isi pengaduan yang jelas;

- b. kotak/loket pengaduan;
 - c. ruang penanganan pengaduan Pelayanan Publik; dan
 - d. buku register pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (3) Kotak/loket Pengaduan dan ruang penanganan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, ditempatkan pada lokasi yang mudah diakses oleh masyarakat dan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan.
- (4) Pengaduan pelayanan publik melalui tatap muka/*form* manual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d wajib ditindaklanjuti dan direkap oleh Petugas Perangkat Daerah.
- (5) Format formulir pengaduan dan tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan ayat (4) tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini

Pasal 19

- (1) Dalam pengelolaan pengaduan Penyelenggara wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
- (2) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
 - b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi;
 - c. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya; dan
 - d. penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.
- (3) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun dengan memperhatikan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
- (4) Penyelesaian pengaduan dan tindakan korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik pada setiap penyelenggara.

BAB V
PERAN SERTA DAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 20

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

- (1) Penyelenggara wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Survei dilakukan terhadap Penyelenggara untuk penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi yang sudah ditentukan.
- (3) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk mengukur IKM.
- (4) Dalam melaksanakan survei, Penyelenggara dapat bekerja sama dengan lembaga lain.
- (5) Lembaga lain sebagaimana dimaksud pada ayat (4) harus memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.
- (6) Penyelenggara wajib mempublikasikan hasil survei.
- (7) Laporan hasil survei digunakan sebagai dasar penyusunan IKM oleh Perangkat Daerah yang membidangi pengorganisasian pelayanan publik.
- (8) Laporan hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (7) disampaikan kepada Bupati dan kementerian yang membidangi pendayagunaan aparatur negara.
- (9) Peran serta dan survei kepuasan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran VII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 22

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, penyelenggara wajib melakukan pemantauan dan evaluasi penerapan standar pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.

- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan
- (3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran VIII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 23

Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap peningkatan dan pengembangan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Daerah melalui Sekretariat Daerah bagian yang membidangi pengoordinasian pelayanan publik.

BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bengkalis
pada tanggal 25 Maret 2025

BUPATI BENGKALIS,



KASMARNI

Diundangkan di Bengkalis
pada tanggal 26 Maret 2025

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BENGKALIS,



ERSAN SAPUTRA TH

BERITA DAERAH KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2025 NOMOR 13

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI BENGKALIS
NOMOR 13 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BENGKALIS

TAHAPAN PENYUSUNAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

Guna terlaksananya penyusunan Standar Pelayanan yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan, maka diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Standar Pelayanan

Tim Standar Pelayanan dibentuk oleh penyelenggara dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

a. Keanggotaan Tim Standar Pelayanan

Keanggotaan Tim Standar Pelayanan terdiri atas: Pimpinan Organisasi Penyelenggara, pelaksana yang membidangi jenis pelayanan, termasuk perwakilan dari petugas yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa pelayanan (*front liner*).

Dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan yang didasarkan pada implementasi Standar Pelayanan, maka pembentukan Tim Standar Pelayanan sebaiknya memperhatikan pihak-pihak yang berperan dalam Tim yang menentukan keberhasilan penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan (pengambil keputusan) di Pemerintah Daerah. Tim Standar Pelayanan anggotanya dipilih dan ditugaskan oleh Pimpinan Organisasi Penyelenggara secara formal tertulis yang ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara. Struktur keanggotaan Tim Standar Pelayanan sekurang-kurangnya 3 orang terdiri dari ketua, sekretaris dan anggota.

Anggota Tim Standar Pelayanan dipilih oleh Pimpinan Organisasi Penyelenggara.

b. Tugas Tim Standar Pelayanan, meliputi:

- 1) mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan Unit Pelaksana Pelayanan (UPP) serta hal-hal yang terkait komponen Standar Pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan;
- 2) menyusun rancangan Standar Pelayanan setiap jenis pelayanan;
- 3) membahas rancangan Standar Pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
- 4) mempublikasikan rancangan Standar Pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat umum, dan menyempurnakan rancangan Standar Pelayanan (bilamana terdapat masukan dari publik) disiapkan untuk kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara;
- 5) menyiapkan konsep Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan oleh Penyelenggara;
- 6) mempublikasikan Maklumat Pelayanan; dan
- 7) menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan.

2. Identifikasi Kondisi Penyelenggaraan Pelayanan saat ini

Tujuan dari identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini atau yang sedang berjalan adalah untuk mengenali, mendata dan mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/kemampuan dari unsur-unsur organisasi dan/atau fungsi manajemen yang terkait dengan komponen standar pelayanan yang akan disusun dalam penyelenggaraan pelayanan. Unsur-unsur organisasi tersebut diantaranya yang terkait dengan kelembagaan, SDM, sarana prasarana, anggaran, sistem dan prosedur serta aspek-aspek lainnya yang ada atau terjadi pada saat itu. Metode yang digunakan dalam mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan dapat dilakukan dengan cara observasi, mempelajari, mencermati dan meneliti berbagai praktik kebijakan dan/atau implementasi peraturan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan.

Hasil dari identifikasi akan menjadi bahan analisis dan pertimbangan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan. Hal-hal yang perlu diidentifikasi dalam proses penyusunan Standar Pelayanan, antara lain meliputi:

- a. tugas, fungsi, kewenangan dan dasar hukum kelembagaan;
- b. jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat dan pihak terkait;
- c. mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu;
- d. sarana prasarana dan anggaran;
- e. jumlah dan kompetensi SDM;
- f. pengawasan internal;
- g. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- h. sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan; dan
- i. aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan.

Untuk memudahkan proses dalam identifikasi, perlu dilakukan langkah pendataan dan pencatatan informasi dengan menggunakan alat bantu Lembar Kerja, sebagai berikut:

- a. Identifikasi tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan. Proses identifikasi ini dilakukan dengan dipandu melalui beberapa pertanyaan, antara lain:
 - 1) Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan;
 - 2) Apa saja yang dimiliki/dilaksanakan oleh organisasi (unit/satuan kerja pelayanan);
 - 3) Bagaimana bentuk struktur, tugas, fungsi, dan kewenangan dari kelembagaan satuan kerja (satker) pelayanan yang ada saat ini;
 - 4) Instansi/Unit/Satker mana saja yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan dari jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanannya;
 - 5) Peraturan dan ketentuan apa saja yang terkait dan mendasari dengan kewenangan penyelenggaraan pada jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanannya.

Selanjutnya jawaban dari masing-masing pertanyaan tersebut dibuat catatan untuk dituangkan dalam Lembar Kerja-1 sebagai berikut:

Lembar Kerja-1

Tugas, Fungsi, Kewenangan, dan Dasar Hukum Kelembagaan Organisasi Penyelenggara:

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum Ketentuan yang terkait
1.	Tugas dan fungsi		
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan, meliputi:		
3.	Instansi/Unit/Satuan Kerja yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan		

- b. Identifikasi jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait.

Setiap jenis pelayanan wajib dilakukan penyusunan Standar Pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan pada unit/satuan kerja pelayanan. Berdasarkan tugas, fungsi, dan kewenangan organisasi unit/satuan kerja pelayanan, perlu diidentifikasi untuk diketahui jenis-jenis pelayanan apa saja yang diselenggarakan oleh unit/Instansi yang bersangkutan.

Contoh:

Pada unit/satuan kerja Puskesmas atau Rumah Sakit, terdapat berbagai jenis pelayanan seperti pelayanan klinik gigi, pelayanan klinik umum, pelayanan klinik bersalin, klinik penyakit dalam, pelayanan instalasi/apotik farmasi dan lain-lain masing-masing harus disusun Standar Pelayanannya. Pada unit/satuan kerja DPMPTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), di dalamnya terdapat aneka jenis pelayanan, maka masing-masing jenis pelayanan harus disusun Standar Pelayanannya.

Selanjutnya untuk memudahkan proses identifikasi aspek jenis pelayanan dan masyarakat, dapat dipandu dengan menjawab pertanyaan, antara lain:

- 1) apa produk pelayanan yang diselenggarakan atau dihasilkan, dan yang diberikan kepada masyarakat atau instansi lain sesuai tugas fungsi;
- 2) apa dasar hukum dalam penyelenggaraan pada setiap jenis pelayanan tersebut;
- 3) siapa pengguna produk layanan baik yang langsung maupun tidak langsung menggunakan dari hasil penyelenggaraan pelayanan tersebut;
- 4) apa atau siapa pengguna layanan masyarakat umum, instansi lain atau internal;
- 5) siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan produk pelayanan yang diberikan.

Proses identifikasi pada tahap ini sekaligus dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi apa dan siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanannya.

Selanjutnya jawaban atau hasil penelitian/kajian dari masing-masing pertanyaan tersebut di atas dibuat catatan untuk dituangkan dalam Lembar Kerja-2 sebagai berikut:

Lembar Kerja-2

Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat,
dan Pihak Terkait

Organisasi Penyelenggara :

	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan	Masyarakat /Pengguna Layanan	Pihak Terkait

c. Identifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu.

Untuk mengidentifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu penyelenggaraan pelayanan pada saat ini, dapat dilakukan dengan mempelajari, mencermati, meneliti kondisi prosedur persyaratan, biaya dan waktu pelayanan yang telah diberlakukan saat ini.

Setiap jenis pelayanan diidentifikasi seluruh aktifitasnya dan urutan/langkah kegiatan pelayanannya, dimulai sejak kegiatan awal melayani ketika masyarakat datang, diproses menurut urutan prosedur layanan sampai selesai menerima pelayanan. Pada proses ini perlu dicatat siapa saja pelaksana/petugas/meja yang terlibat menyelesaikan setiap tahapan pekerjaan tersebut. Juga dicatat bagaimana peran masing-masing pelaksana/petugas melakukan pekerjaan apa dalam proses penyelesaian pelayanan tersebut dan memerlukan waktu berapa menit/jam.

Alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (flowchart), sehingga dapat jelas dan mudah dikenali alur pekerjaan.

Setelah melakukan pengamatan dan mempelajari, meneliti, dan mencatat realita, kemudian hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-3 berikut:

Lembar Kerja-3

Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya, dan Waktu

Organisasi Penyelenggara :

Jenis Pelayanan :

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur (sebutkan urutan kegiatan layanan dan unit/simpul yang terkait)	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab

d. Identifikasi sarana, prasarana, dan anggaran.

Tahapan selanjutnya adalah melakukan identifikasi terhadap sarana dan prasarana serta dukungan anggaran yang digunakan Unit/Satuan Kerja/Instansi dalam tugas penyelenggaraan pelayanan. Dalam tahap ini perlu mengenali dan mendata meliputi apa saja dan berapa jumlah/kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktivitas penyelenggaraan pelayanan. Berapa jumlah anggaran belanja biaya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan pada semua produk layanan dalam tahun anggaran yang lalu dan tahun yang bersangkutan.

Setelah melakukan pengamatan, mempelajari, dan mendata mengenai kondisi ketersediaan sarana, prasarana, dan dukungan anggaran, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-4 berikut:

Lembar Kerja-4
Sarana Prasarana dan Anggaran

No	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Anggaran	Keterangan*)

* Keterangan : diisi penjelasan kondisi sarana prasarana, sumber anggaran pelayanan dan sebagainya.

e. Identifikasi jumlah dan kompetensi SDM

Kegiatan identifikasi SDM aparatur pelayanan, meliputi kegiatan untuk mendata baik dari sisi kuantitas maupun kualitas, paling sedikit mendata : jumlah pelaksana, jenjang pendidikan, pangkat, pelatihan, atau keterampilan yang dimiliki atau yang pernah diikuti, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing. Setelah dilakukan pengamatan, penelitian, dan pendataan mengenai kondisi kapasitas SDM, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-5 sebagai berikut:

Lembar Kerja-5
Jumlah dan Kompetensi SDM

Unit/Satker Pelayanan

No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang tersedia	Jumlah SDM	Keterangan*)

* Keterangan : diisi penjelasan kemungkinan penggunaan SDM oleh beberapa jenis atau produk pelayanan.

f. Identifikasi pengawasan internal

Pengawasan internal merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti untuk diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan pada unit/satuan kerja.

Apakah pada unit satuan kerja Penyelenggara Pelayanan sudah ada dan telah berfungsi serta bagaimana status dan bentuk organisasi (struktural/fungsional).

Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-6 sebagai berikut:

Lembar Kerja-6
Pengawasan Internal

Unit/Satker Pelayanan

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan*)

g. Identifikasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran dan masukan pada unit/satker untuk jenis layanan tertentu saat ini. Kalau sudah ada sistem dan fungsi, bagaimana status dan bentuk organisasi, tugas dan fungsi, prosedur, tindak lanjut dan dukungan SDM. Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-7 sebagai berikut:

Lembar Kerja-7
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unit/Satker Pelayanan

No	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana

h. Identifikasi sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan

Merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak unit penyelenggara untuk memberikan kepastian mengenai kualitas penyelenggaraan dan produk layanan. Perlu dicermati dan diteliti 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, misalnya menciptakan rambu-rambu antrian, menyiapkan sarana fasilitas untuk keselamatan dan keamanan bagi pengguna layanan.

Bentuk penciptaan sarana fasilitas tersebut perlu diteliti dan diidentifikasi, termasuk, apakah sudah didukung standar teknis yang menjamin keamanan maupun keselamatan pengguna layanan.

- i. Identifikasi aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan.

Apabila masih terdapat aspek-aspek lain yang belum termasuk diidentifikasi dalam komponen di atas, namun pada kenyataannya ditemukan fakta bahwa ada unsur-unsur baik dalam bentuk fasilitas, sarana, sistem, maupun simbol-simbol yang dapat memberikan kontribusi menunjang dalam penyelenggaraan pelayanan maka dapat menambahkan komponen lain yang dibutuhkan. Bagi unit pelayanan yang telah memiliki Standar Pelayanan, kegiatan identifikasi dapat dilakukan dengan mempelajari dan meneliti Standar Pelayanan yang ada.

3. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.

Sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut. Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:
 - 1) persyaratan;
 - 2) sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - 3) jangka waktu pelayanan;
 - 4) biaya tarif;
 - 5) produk pelayanan;
 - 6) penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:
 - 1) dasar hukum;
 - 2) sarana dan prasarana, dan atau fasilitas;
 - 3) kompetensi pelaksana;
 - 4) pengawasan internal;
 - 5) jumlah pelaksana;
 - 6) jaminan pelayanan;
 - 7) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - 8) evaluasi kinerja pelaksana.

Dalam Peraturan Bupati ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan.

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

Penyusunan rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan adalah:

1. Identifikasi persyaratan.

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

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

Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

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

2. Identifikasi prosedur.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi waktu.

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

4. Identifikasi biaya/tarif

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

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan.

Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola.

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

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

- a. jumlah biaya yang dibebankan 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 gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

5. Identifikasi produk pelayanan.

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahapan pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi "produk"dari suatu jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan pengelolaan pengaduan.

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku. Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi standar pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan standar pelayanan untuk

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

Penyusunan rancangan standar pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat.

Format yang dapat dipakai dalam membuat rancangan standar pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain:

Format Rancangan Standar Pelayanan

1.	Jenis Layanan Diisi hasil identifikasi
2.	Dasar Hukum Diisi hasil identifikasi
3.	Persyaratan Diisi hasil identifikasi
4.	Prosedur Diisi hasil identifikasi
5.	Waktu Pelayanan Diisi hasil identifikasi
6.	Biaya/Tarif Diisi hasil identifikasi
7.	Produk Diisi hasil identifikasi
8.	Pengelolaan Pengaduan Diisi hasil identifikasi

BUPATI BENGKALIS,

KASMARNI

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI BENGKALIS
NOMOR 13 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BENGKALIS

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 Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

- a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
- b. pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
- c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

1. Diskusi Grup Terfokus, metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi rancangan standar pelayanan, apabila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.
2. Dengar pendapat, metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

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 yang menerapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM), pembahasan standar pelayanan juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal yang dimiliki. Hasil dari pembahasan rancangan standar pelayanan adalah standar pelayanan yang sudah disetujui. Standar pelayanan tersebut sekurang-kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan. Format standar pelayanan yang dapat digunakan antara lain:

FORMAT STANDAR PELAYANAN
STANDAR PELAYANAN "X" (diisi sesuai jenis pelayanan)(*)

Dasar hukum :

1	Persyaratandst
2	Prosedurdst
3	Waktu Pelayanandst
4	Biaya/Tarifdst
5	Produkdst
6	Pengelola Pengaduandst

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

BUPATI BENGKALIS,



KASMARNI

LAMPIRAN III
PERATURAN BUPATI BENGKALIS
NOMOR 13 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BENGKALIS

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.

Rancangan Standar Pelayanan yang telah dihasilkan melalui proses pembahasan dengan masyarakat kemudian disiapkan untuk ditetapkan oleh Penyelenggara menjadi Standar Pelayanan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Tim Standar Pelayanan menyiapkan konsep Keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Penetapan Standar Pelayanan dan dilampirkan rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki.
- b. Konsep Keputusan terlebih dahulu diparaf oleh seluruh anggota Tim Standar Pelayanan sebelum ditandatangani oleh Pimpinan Penyelenggara.
- c. Pimpinan penyelenggara yang berwenang menandatangani konsep Keputusan tentang Standar Pelayanan adalah kepala unit pelayanan yang bersangkutan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan jenis pelayanan dimaksud.

Contoh:

1. Standar Pelayanan pada unit pelayanan Puskesmas ditandatangani oleh Kepala Puskesmas.
2. Standar Pelayanan pada jenis pelayanan uji kendaraan bermotor ditandatangani oleh Kepala Dinas Perhubungan.

CONTOH KEPUTUSAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

(KOP NASKAH DINAS PERANGKAT DAERAH)

KEPUTUSAN

PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN

NOMOR :TAHUN.....

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA (PERANGKAT DAERAH
PENYELENGGARA PELAYANAN)

(PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN),

- Minimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Standar Pelayanan pada (Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan);
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Standar Pelayanan Pada (PD Penyelenggara);
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
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 41 Tahun 2024 tentang Kabupaten Bengkalis di Provinsi Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 147, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6962);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

5. Peraturan Menteri/Kepala Lembaga yang bersangkutan/terkait;
5. Perda (yang terkait langsung);
6. Perbup (yang terkait langsung);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Standar pelayanan pada (Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan) sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan pada (Perangkat Daerah) meliputi ruang lingkup pelayanan:
- a. barang
 - b. jasa
 - c. administratif
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan (Pimpinan Penyelenggara Pelayanan) ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh (Pimpinan penyelenggara), aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan (Pimpinan Penyelenggara Pelayanan) ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bengkalis
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

Nama
Pangkat/Gol.Ruang
NIP

CONTOH LAMPIRAN KEPUTUSAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

LAMPIRAN KEPUTUSAN PIMPINAN
 PENYELENGGARA PELAYANAN
 NOMOR :
 TANGGAL : PENETAPAN STANDAR
 PELAYANAN PADA
 (PERANGKAT DAERAH
 PENYELENGGARA PELAYANAN)

STANDAR PELAYANAN (diisi per Produk Pelayanan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan diisi dengan produk pelayanan yang dihasilkan
2.	Persyaratan Pelayanan diisi dengan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan produk pelayanan
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur diisi dengan sistem, mekanisrne dan prosedur yang dilaksanakan step by step untuk mendapatkan pelayanan (ex mengisi aplikasi, formulir, tahapan, alur layanan)
4.	Jangka Waktu diisi dengan berapa lama waktu penyelesaian suatu produk layanan
5.	Biaya/Tarif diisi dengan tarif/biaya apabila ada kalau tidak ada disebutkan gratis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan diisi dengan aplikasi pengaduan bila ada, nomor telepon pengaduan, media pengaduan/masukan/saran baik melalui media elektronik/sosial maupun konvensional

JENIS LAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum diisi dengan dasar hukum pelaksanaan pelayanan pada setiap jenisnya
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas diisi sarana yang dibutuhkan pada setiap jenis pelayanan
3.	Kompetensi pelaksana diisi kebutuhan kompetensi pelaksana pada setiap jenis pelayanan

LAMPIRAN IV
PERATURAN BUPATI BENGKALIS
NOMOR 13 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BENGKALIS

FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN

1. Contoh Maklumat Pelayanan

(KOP SURAT)

MAKLUMAT PELAYANAN

1. Berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
3. Bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Bengkalis,.....

NAMA PERANGKAT DAERAH
JABATAN

NAMA KEPALA PERANGKAT DAERAH

2. Format Maklumat Pelayanan Untuk Dipampang di Ruang Pelayanan Unit Pelayanan Publik

(KOP SURAT DINAS/BADAN/UPT)

MAKLUMAT PELAYANAN

1. Berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
3. Bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Bengkalis,.....
KEPALA DINAS/BADAN/UPT

NAMA

(KOP BUMD)

MAKLUMAT PELAYANAN

1. Berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
3. Bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Bengkalis,.....
DIREKTUR UTAMA

NAMA

BUPATI BENGKALIS,



KASMARNI

LAMPIRAN V
PERATURAN BUPATI BENGKALIS
NOMOR 13 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BENGKALIS

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 kedalam 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 diakomodasi 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.

a. Sosialisasi Standar Pelayanan.

1. Sosialisasi dilakukan kepada pihak internal dan eksternal. Hal pertama yang harus dilakukan adalah mensosialisasikan Standar Pelayanan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi dilingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan, khususnya semua pelaksana pelayanan agar menyadari adanya perubahan dalam cara memberikan pelayanan.
2. Sosialisasi secara eksternal juga perlu dilakukan kepada pihak-pihak diluar penyelenggara, misalnya masyarakat pengguna, LSM, media massa, legislatif, Ombudsman yang secara langsung atau tidak langsung terkait dengan penyelenggaraan pelayanan. Sosialisasi kepada pihak luar dimaksudkan agar pihak-pihak tersebut juga mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya.
3. Proses sosialisasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan fungsi-fungsi humas, media massa, dan forum warga yang memiliki kepentingan yang sama sesuai jangkauan pelayanan. Instrumen sosialisasi yang dapat membantu adalah melalui pemuatan Standar Pelayanan yang akan diberlakukan dalam majalah organisasi, pengumuman dalam rapat formal; pada papan pengumuman, surat kabar dan radio/ televisi lokal. Proses sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

b. Internalisasi Standar Pelayanan.

1. Upaya pemberitahuan tentang penerapan standar pelayanan tidak cukup hanya disosialisasikan, akan tetapi setelah tahap sosialisasi perlu dilakukan internalisasi di dalam organisasi penyedia pelayanan.
2. Internalisasi ini dilakukan untuk memberikan pemahaman dan penguasaan untuk mengimplementasikan Standar Pelayanan kepada seluruh jajaran organisasi. Sasaran internalisasi tersebut adalah agar Penyelenggara siap memberlakukan Standar Pelayanan baru yang harus dipahami, dipatuhi, dan diterapkan oleh setiap pelaksana. Proses sosialisasi dan internalisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

BUPATI BENGKALIS,



KASMARNI

LAMPIRAN VI
PERATURAN BUPATI BENGKALIS
NOMOR 13 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BENGKALIS

FORMAT FORMULIR PENGADUAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN

A. FORMULIR PENGADUAN

A. PELAPOR			
	Nama	:	
	Alamat	:	
	No Hp	:	
	Pukul	:	

Uraian / Kronologis Keluhan :

Harapan Pengaduan :

Demikian disampaikan, kami ucapkan terimakasih.

Bengkalis, 20.....

Nama yang mengadu

B. FORMULIR TINDAK LANJUT PENGADUAN

A. IDENTITAS PELAPOR		
Nama	:	
Alamat	:	
No Hp	:	

B. IDENTIFIKASI PENGADUAN/KLASIFIKASI PENGADUAN
 Pengaduan Datang
Langsung

 Jika Tidak, Menggunakan
Surat Kuasa
C. VERIFIKASI FORMULIR

• Formil

 KTP

 Kronologis Pengaduan

 KK

 Kartu BANSOS (Jika ada)

• Materil

 Kewarganegaraan
Kewarganegaraan

 Bukan

• Kesimpulan

 Memenuhi Syarat untuk
Syarat Ditindak lanjuti

 Tidak memenuhi
untuk ditindak lanjuti
D. KRONOLOGIS PENGADUAN

--

E. PENELAAH PENGADUAN, PENGKLASIFIKASIAN (MENDISPOSISIKAN)

	Paraf Petugas Pengaduan :
* Catatan :	Paraf Ketua Tim :

F. KLARIFIKASI BIDANG TEKNIS

	Paraf Pemberi Klarifikasi :
	Tanggal :
	Nama :

G. KESIMPULAN PENGADUAN

	Paraf Petugas Pengaduan :
<input type="checkbox"/> Pengaduan sudah ditindak lanjut <input type="checkbox"/> Pengaduan sudah ditindak lanjut	Ketua Tim :

H. PENUTUPAN PENGADUAN

--

Di Ajukan,
 PETUGAS PENGADUAN
 PENGADUAN

Bengkalis,
 Diketahui,
 KETUA TIM

NIP

NIP

STATUS PENANGANAN PENGADUAN 20.....**UPP.....**

No	Jenis Pengaduan	Permasalahan	Waktu Pengaduan	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Ket
1							
2							
3							
Jumlah Sampel Pengaduan : 3 Sampel							

* Sampel pengaduan yang telah diselesaikan/ditindaklanjuti dari 120 Pengaduan

BUPATI BENGKALIS,



KASMARNI

LAMPIRAN VII
PERATURAN BUPATI BENGKALIS
NOMOR 13 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BENGKALIS

PERAN SERTA DAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari:
 - 1) Pengarah
 - 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a. Ketua.
 - b. Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak-banyaknya 5 orang.
 - 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.
- b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam:

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pelayanan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Pelaksanaan Survei

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal □□ / □□ / □□□□		Waktu : □ 08.00-12.00* □ 13.00-17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="checkbox"/> Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Lainnya:.....			

No Res	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3									
4									
5									
Nilai/Unsur									
NRR/Unsur									
NRR Terbilang/ Unsur									
IKM Pelayanan									

Keterangan :

U1-U9 = Unsur-Unsur Pelayanan

NRR = Unsur-Unsur Pelayanan

IKM = Indek Kepuasan Masyarakat

) = Jumlah NRR IKM Terbilang

" = Jumlah NRR Terbilang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

NRR Terbilang = NRR Per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	
U2	Prosedur	
U3	Waktu Pelayanan	
U4	Biaya/tarif	
U5	Produk layanan	
U6	Kompetensi pelaksana	
U7	Perilaku pelaksana	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
U9	Sarana dan Prasarana	

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

(Sangat Baik) : 88,31-100,00

(Baik) : 76,61-88,30

(Kurang Baik) : 65,00-76,00

(Tidak Baik) : 25,00-64,90

BUPATI BENGKALIS,



KASMARNI

LAMPIRAN VIII
PERATURAN BUPATI BENGKALIS
NOMOR 13 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BENGKALIS

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

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 dipergunakan 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 dan survei kepuasan masyarakat. Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun. Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (continuous improvement).

Evaluasi terhadap Standar Pelayanan dilakukan baik terhadap komponen Standar Pelayanan maupun proses penerapannya.

1. Dari sisi substansi, evaluasi dapat dilakukan melalui pertanyaan antara lain:
 - a. sejauh mana Standar Pelayanan yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja dan organisasi secara keseluruhan.
 - b. sejauh mana Standar Pelayanan yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana. Hal paling mudah dilihat dan penerapan Standar Pelayanan adalah bagaimana Standar Pelayanan dapat dengan mudah dipahami dan diterapkan secara benar oleh setiap individu dalam organisasi yang diberi tugas untuk melaksanakan prosedur yang tertuang dalam Standar Pelayanan.
 - c. sejauh mana setiap orang yang diberi tugas melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik. Pertanyaan ini berkaitan dengan pertanyaan di atas. Jika Standar Pelayanan mudah dipaharni, maka akan memudahkan pula untuk pelaksanaannya. Namun demikian, dalam hal tertentu pendapat ini belum tentu benar, karena setiap orang memiliki pengalaman dan tingkat kepandaian yang berbeda.
 - d. sejauh mana diperlukan penyempurnaan terhadap Standar Pelayanan yang telah diterapkan atau bahkan sejauh mana diperlukan standar pelayanan yang baru. Dari tahapan monitoring sebenarnya dapat dilihat masukan mengenai tahapan mana yang dipandang menghambat, kurang tepat atau perlu dibuat Standar Pelayanan yang baru.
 - e. sejauh mana Standar Pelayanan yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan Standar Pelayanan. Secara khusus Standar Pelayanan juga didesain untuk memecahkan masalah prosedural yang menghambat proses organisasi.

- f. sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi. Baik perubahan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah ataupun perubahan dalam kaitan untuk pemenuhan harapan masyarakat.
 - g. sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan yang lainnya. Dari tahapan monitoring juga dapat diketahui tahapan prosedur mana yang tidak berfungsi sehingga mengganggu keseluruhan proses organisasi, atau prosedur mana yang berjalan lambat sehingga mengganggu prosedur-prosedur lainnya yang bergantung pada prosedur tersebut, dan lainnya.
 - h. sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat memuaskan masyarakat berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat.
2. Dari sisi proses penerapan, pertanyaan-pertanyaan yang dapat diajukan dalam melakukan evaluasi antara lain sebagai berikut :
- a. sejauh mana strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan standar pelayanan secara benar. Proses penerapan yang benar dan konsisten, melalui perencanaan yang sistematis, pemberian pelatihan, pemberitahuan atau publikasi serta pembukaan akses yang luas. Upaya ini akan meningkatkan tingkat keberhasilan penerapan.
 - b. sejauh mana tingkat penerimaan para pelaksana terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan. Sikap keengganan terhadap penerapan standar pelayanan akan menghambat proses organisasi secara keseluruhan. Minimnya pemberitahuan, pelatihan dan aksesibilitas terhadap standar pelayanan, cenderung akan menimbulkan sikap penolakan terhadap Standar Pelayanan.
 - c. sejauh mana para pelaksana mampu bekerja secara efektif, mulai dari proses penerapan standar pelayanan sampai pada proses monitoring. Keberhasilan para pelaksana dapat dilihat dari keberhasilan penerapan Standar Pelayanan.
 - d. sejauh mana mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik. Supervisi memegang peranan penting dalam penerapan standar pelayanan. Oleh karena itu, mekanisme supervisi yang baik juga akan mendorong keberhasilan penerapan Standar Pelayanan.
 - e. Sejauh mana pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan. Evaluasi ini sekaligus pula untuk melihat sejauh mana identifikasi kebutuhan pelatihan secara tepat ditetapkan, bagaimana metoda pelatihannya, siapa instrukturinya serta evaluasi setelah mengikuti pelatihan.
 - f. sejauh mana risiko akibat perubahan standar pelayanan dapat ditangani secara baik. Perubahan Standar Pelayanan pada tahap awal penerapannya selalu memberikan dampak terhadap proses pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Oleh karena itu, perlu pula dilihat sampai sejauh mana dampak tersebut mempengaruhi kinerja organisasi dan bagaimana antisipasinya.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik /Inovasi secara berkelanjutan (continuous improvement).

Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik. Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

BUPATI BENGKALIS,



KASMARNI