



## **BUPATI SOPPENG**

### **PERATURAN BUPATI SOPPENG**

**NOMOR 19 TAHUN 2016**

**TENTANG**

**MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SOPPENG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI SOPPENG,**

- Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 344 ayat (1) disebutkan bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya;
- b. bahwa untuk terselenggaranya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf a diatas, maka berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 15 huruf a disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik sesuai ketentuan yang diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan ;
- c. bahwa dengan dasar pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, di pandang perlu adanya pedoman yang mengatur tentang mekanisme penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Soppeng yang diatur dengan Peraturan Bupati;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2015 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);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, dengan Partisipasi Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 01 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Soppeng.

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :      PERATURAN BUPATI TENTANG MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SOPPENG.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Soppeng;
2. Kepala Daerah adalah Bupati Soppeng;

3. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
4. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
5. Urusan pemerintahan wajib adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua Daerah;
6. Urusan Pemerintahan pilihan adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Daerah sesuai dengan potensi yang di miliki Daerah;
7. Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga Negara;
8. Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan Dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal;
9. 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;
10. Standar Pelayanan yang selanjutnya disebut SP adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;
11. Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan/atau Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah;
12. Kecamatan adalah bagian wilayah dari Daerah Kabupaten Soppeng yang dipimpin oleh Camat;
13. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah kepala SKPD/Perangkat Dearah dalam dan Direksi Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik;
14. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/satuan pelayanan SKPD/perangkat Daerah Kabupaten Soppeng yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
15. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD/perangkat daerah, pelaksana teknis SKPD/perangkat daerah yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkain tindakan pelayanan publik;

16. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT, adalah unsur pelaksana teknis operasional SKPD/perangkat daerah yang melaksanakan kecepatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu;
17. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan;
18. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan publik;
19. Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan, dan sejenisnya yang disajikan secara manual atau elektronik;
20. Pegaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidak sesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

## BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

### Pasal 2

- (1) Mekanisme penyusunan SP dimaksudkan sebagai acuan atau panduan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan SP.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud ayat (1) yaitu SKPD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Soppeng termasuk UPTD yang melingkupinya serta BUMD.

### Pasal 3

Tujuan mekanisme penyusunan SP dimaksudkan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara.

### Pasal 4

Sasaran mekanisme penyusunan SP adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan SP dengan baik dan konsisten.

## BAB III PRINSIP

### Pasal 5

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan SP agar memperhatikan prinsip :

- a. Sederhana;
- b. Partisipatif;
- c. Akuntabel;
- d. Berkelanjutan;

- e. Transparansi; dan
- f. Keadilan;

#### Pasal 6

- (1) Sederhana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 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 5 huruf b, yaitu penyusunan SP dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- (3) Akuntabel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c, yaitu hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
- (4) Berkelanjutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d, yaitu SP harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
- (5) Transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e, yaitu SP harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat; dan
- (6) Keadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf f, yaitu SP harus menjamin bahwa yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### BAB IV RUANG LINGKUP

#### Pasal 7

Ruang lingkup SP meliputi:

- a. Pelayanan Barang Publik;
- b. Pelayanan Jasa Publik; dan
- c. Pelayanan Administrasi;

#### Pasal 8

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a yaitu pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara;
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b yaitu proses penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh penyelenggara;
- (3) Pelayanan administrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

## BAB V KOMPONEN

### Pasal 9

Komponen Standar Pelayanan meliputi :

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
  - a. Persyaratan;
  - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
  - c. Jangka Waktu Pelayanan;
  - d. Biaya/Tarif;
  - e. Produk Pelayanan;
  - f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan di Internal Organisasi (*Manufacturing*) meliputi:
  - a. Dasar Hukum;
  - b. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas;
  - c. Kompetensi Pelaksana;
  - d. Pengawasan Internal;
  - e. Jumlah Pelaksana;
  - f. Jaminan Pelayanan;
  - g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
  - h. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

### Pasal 10

- (1) Persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 angka (1) huruf a, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, termasuk pengaduan;
- (2) Sistem, mekanisme dan prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 angka (1) huruf b, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- (3) Jangka waktu pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 angka (1) huruf c adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- (4) Biaya/tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 angka (1) huruf d adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku;
- (5) Produk pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 angka (1) huruf e adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- (6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 angka (1) huruf f adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- (7) Dasar hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 angka (2) huruf a adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;

- (8) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 angka (2) huruf b adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
- (9) Kompetensi pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 angka (2) huruf c adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi; pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
- (10) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 angka (2) huruf d adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksanaan;
- (11) Jumlah pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 angka (2) huruf e adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
- (12) Jaminan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 angka (2) huruf f adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- (13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 angka (2) huruf g adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan; dan
- (14) Evaluasi kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 angka (2) huruf h adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

## BAB VI TAHAPAN

### Pasal 11

Tahapan penyusunan SP meliputi:

- a. penyiapan rancangan SP; dan
- b. penyusunan rancangan SP.

### Pasal 12

- (1) Tahap penyiapan rancangan SP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a, terdiri atas :
  - a. pembentukan Tim; dan
  - b. identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Pembentukan Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas ketua, sekretaris dan anggota;
- (3) Identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b yaitu mempelajari, mencermati, dan meneliti berbagai praktek kebijakan dan/atau implementasi peraturan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan yang dituangkan ke dalam Lembar Kerja;
- (4) Format Lembar Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran sebagai bagian yang tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini.

## BAB VII PENETAPAN

### Pasal 13

- (1) Rancangan SP yang telah disusun harus dilakukan pembahasan melalui pembentukan forum pembahasan pada masing-masing SKPD;
- (2) Forum pembahasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari Tim dan unsur-unsur masyarakat/pihak-pihak terkait;
- (3) Unsur-unsur masyarakat/pihak-pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak lebih dari 5 (lima) orang;
- (4) Unsur masyarakat/pihak-pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memiliki kriteria yaitu :
  - a. dapat mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur masyarakat;
  - b. dapat mewakili baik dari kelompok masyarakat maupun dari wakil assosiasi/korporasi/badan usaha;
  - c. memiliki kepedulian dalam arti bahwa yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan;
  - d. memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
  - e. dapat mengedepankan musyawarah, mufakat dalam pembahasan dan pengambilan keputusan dan kriteria lainnya sesuai kondisi jenis pelayanan atau kebutuhan karakteristik pelayanan yang bersangkutan.
- (5) Hasil pembahasan rancangan SP harus dibuat atau dituangkan dalam Berita Acara Penyusunan SP, dengan dilampirkan daftar hadir peserta rapat;
- (6) SP ditetapkan dalam bentuk Keputusan Kepala SKPD; dan
- (7) Format SP, Berita Acara Penyusunan SP dan Keputusan Kepala SKPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1), (5) dan ayat (6) tercantum dalam Lampiran sebagai bagian yang tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini.

## BAB VIII MAKLUMAT PELAYANAN

### Pasal 14

- (1) Penyelenggara sebelum menerapkan SP di lingkungan SKPD berkewajiban menyusun maklumat pelayanan;
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai SP yang telah ditetapkan;
- (3) Penyelenggara berkewajiban mempublikasikan maklumat pelayanan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah SP ditetapkan;
- (4) Format maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran sebagai bagian yang tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini.



## BAB IX MONITORING DAN EVALUASI

### Bagian Kesatu Monitoring

#### Pasal 15

- (1) Tim berkewajiban melakukan monitoring terhadap penyelenggaraan SP pada masing-masing SKPD;
- (2) Mekanisme monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dalam bentuk :
  - a. survei;
  - b. wawancara; dan
  - c. observasi.
- (3) Metode monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (2) minimal memuat komponen sebagai berikut :
  - a. persyaratan teknis maupun administrasi dalam pengurusan pelayanan termasuk biaya;
  - b. efisiensi mekanisme, prosedur dan waktu pelayanan;
  - c. kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan;
  - d. keberadaan sarana, prasarana, fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan;
  - e. kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses dan pekerjaan;
  - f. efektivitas sarana, tata cara pelaksanaan dan penanganan pengaduan;
  - g. pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan;
  - h. evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan penerapan SP;
  - i. dasar hukum yang memadai terhadap penerapan SP;
  - j. pengemasan dan penyampaian informasi SP.
- (4) Penyelenggaraan monitoring dilakukan secara berkala oleh Tim minimal 1 (satu) kali dalam setahun;
- (5) Format alat bantu monitoring penerapan SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran sebagai bagian yang tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini.

### Bagian Kedua Evaluasi

#### Pasal 16

- (1) Tim berkewajiban melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan SP pada masing-masing SKPD;
- (2) Evaluasi SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal memuat kesimpulan terhadap tolak ukur :
  - a. peningkatan kinerja pegawai;
  - b. pemahaman komponen SP;
  - c. tantangan dan hambatan penyelenggaraan SP; dan
  - d. dasar-dasar penyempurnaan SP.
- (3) Evaluasi SP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun dalam bentuk laporan hasil evaluasi SP; dan
- (4) Laporan hasil evaluasi SP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dijadikan dasar penyempurnaan SP dalam bentuk Keputusan Kepala SKPD.


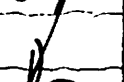
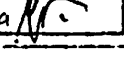
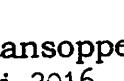
BAB X  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 17

Peraturan Bupati ini berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Watansoppeng  
pada tanggal, 11 Juli 2016


**BUPATI SOPPENG,**

Sekretaris Daerah	
Asisten Adm. Umum	
Kabag. Ortala	
Kasubag. Anjab. T. Labana	

  
**H. A. KASWADI RAZAK**

Diundangkan di Watansoppeng  
pada tanggal, 12 Juli 2016

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN SOPPENG,**

Telah diteliti :
oleh. Bag. Hukum




**H. SUGIRMAN DJAROPI**

BERITA DAERAH KABUPATEN SOPPENG TAHUN 2016 NOMOR 19

## LAMPIRAN PERATURAN BUPATI SOPPENG

NOMOR : 19 TAHUN 2016

TANGGAL : 11 Juli 2016

TENTANG : MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SOPPENG

---

### I. UMUM

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita pembangunan. Dengan mempertimbangkan hal di atas, diperlukan Peraturan Bupati Soppeng tentang SP.

II. PENYIAPAN RANCANGAN SP

A. Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

Lembar Kerja – 1  
Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

Unit/Satker Pelayanan : .....

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/ Ketentuan yang terkait	
1	2	3	4	
1	Tugas dan fungsi			
2	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan, meliputi : a. .... b. dst			
3	Instansi/Unit/Satker yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan			

B. Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, masyarakat dan Pihak Terkait

Lembar Kerja – 2  
Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait

Unit/Satker Pelayanan : .....

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan	Masyarakat/ Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1	2	3	4	5	6

### C. Identifikasi Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu

#### Lembar Kerja – 3 Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu

Unit/Satker Pelayanan : .....

Jenis Pelayanan : .....

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur *)	Biaya	Waktu	Penanggung jawab

Keterangan :

\*) = sebutkan urutan kegiatan layanan dan unit/ simpul yang terkait

### D. Identifikasi Sarana, Prasarana dan Anggaran

#### Lembar Kerja – 4 Sarana Prasarana dan Anggaran

No	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Anggaran	Keterangan *)

Keterangan :

\*) = kolom keterangan diisi penjelasan kondisi sarana prasarana, sumber anggaran pelayanan dan sebagainya.

### E. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM

#### Lembar Kerja – 5 Jumlah dan Kompetensi SDM

Unit/Satker Pelayanan : .....

No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang Tersedia	Jumlah SDM	Keterangan *)	
1	2	3	4	5	

Keterangan :

\*) = Kolom keterangan diisi penjelasan kemungkinan penggunaan SDM oleh beberapa jenis atau produk pelayanan.

### F. Identifikasi Pengawasan Internal

#### Lembar Kerja – 6 Pengawasan Internal

Unit/Satker Pelayanan : .....

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan	
1	2	3	4	5	

### G. Identifikasi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

#### Lembar Kerja – 7 Pengawasan Internal

Unit/Satker Pelayanan : .....

No	Jenis Pengadaan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
1	Pengaduan					
2	Saran dan Masukan					

### III. PENYUSUNAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

### A. Identifikasi Daftar Inventaris Kebutuhan Sarana dan Prasarana

### Lembar Kerja – 8

**Daftar Inventaris Kebutuhan Sarana dan Prasarana  
(Penunjang Penyelenggara Pelayanan)**

Unit/Satker Pelayanan : .....

[illegible]

Keterangan :

\*) = milik sendiri, sewa dan lain-lain.

## B. Identifikasi Evaluasi Kinerja Pelaksana

### Lembar Kerja – 9 Evaluasi Kinerja Pelaksana

No	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alternatif Solusi	Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai			
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan					
2	Sistem, mekanisme dan prosedur					
3	Jangka waktu Pelayanan					
4	Biaya/Tarif					
5	Produk Pelayanan					
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan					
7	Dasar Hukum					
8	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas					
9	Kompetensi pelaksana					
10	Pengawasan Internal					
11	Jumlah Pelaksana					
12	Jaminan Pelayanan					
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan					
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana					



#### IV. PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

##### A. Format Keputusan Kepala SKPD :



**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SOPPENG  
SEKRETARIAT DAERAH**

JL. SALOTUNGO NO.      TELP. (0484) 21619 WATANSOPPENG

---

#### KEPUTUSAN

KEPALA SKPD.....

NOMOR ..... TAHUN .....

#### TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA JENIS PELAYANAN .....

KEPALA SKPD.....

- Menimbang :
- 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 penyelenggara pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan ..... dengan Keputusan Kepala SKPD.....

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi 2010 – 2025;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 – 2014;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Soppeng (Lembar Daerah Kabupaten Soppeng Tahun 2008 Nomor 6);
10. Peraturan Bupati Soppeng Nomor .... Tahun ... tentang Uraian Tugas .....

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

KESATU : Standar Pelayanan pada SKPD.....

KEDUA : Standar Pelayanan pada satuan kerja.....

Meliputi ruang lingkup pelayanan :

- a. Barang;
- b. Jasa; dan
- c. Administrasi.

KETIGA : Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala SKPD, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di .....  
pada tanggal .....  
Kepala SKPD.....

Nama  
Pangkat  
NIP

Lampiran : Keputusan Kepala SKPD.....  
 Nomor : ..... Tahun .....  
 Tanggal : .....

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

B. STANDAR PELAYANAN

No	Komponen	Uraian	
1	Persyaratan		
2	Sistem, mekanisme dan prosedur		
3	Jangka waktu		
4	Biaya/tarif		
5	Produk pelayanan		
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan		
7	Dasar Hukum		
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas		
9	Kompetensi pelaksana		
10	Pengawasan Internal Penanganan pengaduan, saran dan masukan		
11	Jumlah pelaksana		
12	Jaminan pelayanan		
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan		
14	Evaluasi kinerja pelaksana		
15	*).....		

\*) komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

B. Format Maklumat Pelayanan



**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SOPPENG  
SEKRETARIAT DAERAH**

JL. SALOTUNGO NO. TELP. (0484) 21619 WATANSOPPENG

**MAKLUMAT PELAYANAN**

**“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN  
PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH  
DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP  
MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
YANG BERLAKU “**

**WATANSOPPENG,.....  
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan**

IV. MONITORING DAN EVALUASI PENERAPAN SP

A. Alat Bantu Monitoring Penerapan Standar Pelayanan

Lembar Kerja - 10

Alat bantu Monitoring Penerapan Standar Pelayanan

Tahun : .....

No	Komponen/Aspek/ Variabel/Indikator	Standar Pelayanan	Percepatan/ Realisasi	Kesenjangan Antara Standar dan Pencapaian	Masalah
1	2	3	4	5	6
1	Persyaratan teknis maupun administatif dalam pengurusan pelayanan, termasuk biaya				
2	Efisiensi mekanisme, prosedur dan waktu pelayanan				
3	Kesesuaian antara hasil Pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan				
5	Kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses dan pekerjaan				
6	Efektifitas sarana, tata cara pelaksanaan dan penanganan pengaduan				
7	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan				
8	Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan penerapan SP				
9	Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan Standar Pelayanan				
10	Pengemasan dan penyampaian informasi Standar Pelayanan				

Telah diteliti :  
oleh. Bag. Hukum

BUPATI SOPPENG,

Sekretaris Daerah  
Asisten Adm. Umum  
Kabag. Ortala  
Kasubag. Anjak T. laksana

H. A. KASWADI RAZAK