

**PERATURAN BUPATI TRENGGALEK
NOMOR 17 TAHUN 2011**

TENTANG

**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN TRENGGALEK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TRENGGALEK,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menunjang pencapaian visi Pemerintah Kabupaten Trenggalek perlu dilaksanakan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memberikan jaminan dan landasan kepastian penyelenggaraan pelayanan;
- b. bahwa untuk menjamin adanya kepastian penyelenggaraan pelayanan, maka setiap unit penyelenggara pelayanan perlu menyusun standar pelayanan publik sebagai tolok ukur kinerja pelayanan yang dibakukan dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Trenggalek;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730) ;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah keduanya dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 nomor 82, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Trenggalek (Lembaran Daerah Kabupaten Trenggalek Tahun 2008 Nomor 2 Seri D);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 4 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Trenggalek (Lembaran Daerah Kabupaten Trenggalek Tahun 2008 Nomor 3 Seri D) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 17 Tahun 2010 (Lembaran Daerah Kabupaten Trenggalek Tahun 2010 Nomor 2 Seri D);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Trenggalek (Lembaran Daerah Kabupaten Trenggalek Tahun 2008 Nomor 4 Seri D);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Trenggalek (Lembaran Daerah Kabupaten Trenggalek Tahun 2008 Nomor 5 Seri D);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN TRENGGALEK.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Trenggalek.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Trenggalek.
3. Kepala Daerah adalah Bupati Trenggalek.
4. Peraturan Bupati adalah Peraturan Bupati Trenggalek.
5. Standar Pelayanan Publik adalah ukuran atau 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.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Unit Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah termasuk BUMN dan BUMD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
9. Pembina Teknis Unit Pelayanan adalah pimpinan unit kerja yang secara struktural merupakan atasan dari pimpinan unit kerja penyelenggara pelayanan
10. Pelayanan Prima adalah pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.
11. Pemberi Pelayanan adalah pejabat dan atau pegawai pada Penyelenggara Pelayanan Publik yang melaksanakan pemberian pelayanan kepada penerima pelayanan.
12. Penerima pelayanan adalah orang atau kelompok orang, masyarakat, Badan Hukum dan Instansi Pemerintah yang membutuhkan dan atau berhak menerima pelayanan.
13. Jenis Pelayanan adalah pelayanan tertentu yang dihasilkan oleh penyelenggara pelayanan.

14. Pembina Pelayanan Publik adalah Bupati atau pejabat yang ditunjuk atau Kepala Lembaga Perangkat Daerah yang mempunyai tugas dan tanggung jawab di bidang peningkatan kualitas pelayanan publik.
15. Pengaduan pelayanan adalah pemberitahuan atau tuntutan mengenai ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan..
16. Unit Pengaduan Pelayanan adalah Unit atau Tim yang dibentuk oleh penyelenggara pelayanan yang bertugas menerima dan memfasilitasi penyelesaian penyelesaian pengaduan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
17. Persyaratan Pelayanan adalah kelengkapan teknis dan administrasi yang harus dipenuhi oleh penerima pelayanan untuk mendapatkan suatu pelayanan.
18. Prosedur dan Mekanisme Pelayanan adalah rangkaian proses dan tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu jenis pelayanan.
19. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya dengan nama/sebutan apapun beserta rinciannya yang dibebankan pada penerima pelayanan sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan yang besar dan tata cara pembayarannya ditetapkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

Pasal 2

- (1) Maksud Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik ini adalah sebagai acuan bagi setiap unit penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Trenggalek dalam hal menyusun Standar Pelayanan Publik.
- (2) Tujuan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik ini adalah agar semua Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Trenggalek memiliki Standar Pelayanan Publik yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala SKPD Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (3) Sasaran Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik ini adalah agar penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Trenggalek didasarkan pada Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

BAB III POKOK-POKOK STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Pasal 3

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan Publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip standar pelayanan sebagai acuan dan ukuran yang harus ditaati oleh penyelenggara dan penerima pelayanan.

- (2) Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
- a. Konsensus
Merupakan komitmen dan hasil kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf unit pelayanan dengan memperhatikan sungguh-sungguh kepentingan pihak yang berkepentingan serta mengacu kepada norma atau peraturan yang telah ada.
 - b. Sederhana
Memuat aturan-aturan yang bersifat pokok sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat.
 - c. Konkrit
Bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan.
 - d. Mudah diukur
Dapat diukur implementasinya, baik yang bersifat teknis dan non teknis.
 - e. Transparan
Bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan guna penyempurnaan.
 - f. Terjangkau
Dapat dilaksanakan secara baik dan benar oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat yang menerima layanan.
 - g. Dapat dipertanggungjawabkan
Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara nyata kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
 - h. Mempunyai batas waktu pencapaian
Dapat memberikan ketetapan waktu bagi pencapaian hal-hal yang telah diatur dalam standar pelayanan.
 - i. Berkesinambungan
Dapat terus-menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan kualitas pelayanan.

Bagian Kedua Komponen Standar Pelayanan Publik

Pasal 4

- (1) Komponen Standar Pelayanan Publik terdiri dari :
- a. Jenis Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan;
 - b. Dasar hukum pelayanan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
 - c. Persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - d. Prosedur Pelayanan atau tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
 - e. Waktu penyelesaian pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - f. Biaya/tarif Pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan;
 - g. Produk/hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 - h. Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat;

- i. Mekanisme/tata cara Penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (2) Selain komponen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dalam penyusunan standar pelayanan publik perlu memperhatikan faktor pendukung antara lain:
- a. kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku;
 - b. mekanisme Pengawasan, yaitu tata cara pelaksanaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

BAB IV PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pasal 5

Langkah-langkah penyusunan Standar Pelayanan Publik terdiri dari:

- a. inventarisasi tugas dan fungsi;
- b. inventarisasi pengguna layanan;
- c. survey harapan masyarakat;
- d. analisis prosedur pelayanan;
- e. analisis persyaratan pelayanan;
- f. analisis waktu penyelesaian pelayanan;
- g. analisis biaya pelayanan;
- h. analisis sarana dan prasarana pelayanan;
- i. analisis kompetensi personalia;
- j. analisis pengawasan;
- k. analisis pelayanan informasi dan penanganan pengaduan masyarakat;
- l. analisis kompensasi.

Pasal 6

- (1) Inventarisasi tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a dilaksanakan pada setiap unit pelayanan baik yang bersifat utama ataupun pendukung, termasuk dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik untuk mengetahui jenis pelayanan.
- (2) Inventarisasi pengguna layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b dilaksanakan pada setiap unit pelayanan untuk mengetahui jenis pelanggan, besaran tarif yang akan ditetapkan dan klasifikasi layanan.

Pasal 7

- (1) Survey harapan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c dilakukan untuk mengetahui harapan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
- (2) Survey harapan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara periodik minimal satu (1) kali dalam setahun.

Pasal 8

- (1) Analisis prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d dilaksanakan dengan mengidentifikasi seluruh aktivitas pelayanan secara berurutan dimulai pada saat penerima pelayanan datang sampai dengan penerima pelayanan menerima hasil pelayanan.
- (2) Proses aktivitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam bagan alir disertai penjelasan/keterangan.
- (3) Dalam melakukan analisis prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) perlu memperhatikan :
 - a. mekanisme kerja atau tata urutan pelayanan, harus sesederhana mungkin artinya hanya mengaitkan atau melewati simpul/meja/pejabat/petugas yang mempunyai kaitan fungsi dalam proses pelayanannya;
 - b. apabila harus melibatkan banyak simpul / meja / pejabat, perlu dipertimbangkan yang benar-benar mempunyai kepentingan yang relevan;
 - c. proses arus kerja dalam penyelenggaraan pelayanan harus digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi mengenai sarana penunjangnya (seperti nama loket/meja/petugas) harus dibuat secara lengkap dan jelas sesuai fungsinya.

Pasal 9

- (1) Analisis persyaratan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e, dilakukan dengan mengidentifikasi seluruh persyaratan pelayanan yang ada dan mengkaji persyaratan baru yang diperlukan pada setiap aktivitas dan/atau tahapan aktivitas pelayanan yang berkaitan langsung dengan substansi jenis layanan/produk pelayanan.
- (2) Analisis persyaratan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus jelas dan mudah dimengerti serta memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
 - a. identifikasi persyaratan yang dibutuhkan dengan memperhatikan tahapan aktivitas pelayanan yang langsung berkaitan dengan substansi produk pelayanan dan dirumuskan secara jelas serta mudah dimengerti oleh masyarakat ;
 - b. melakukan pengkajian terhadap hasil identifikasi persyaratan dengan memperhatikan sifat dan karakteristik jenis pelayanan agar persyaratan yang akan ditetapkan benar-benar sesuai dan berkaitan langsung dengan jenis pelayanan ;
 - c. menghilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

Pasal 10

- (1) Analisis waktu penyelesaian pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf f dilakukan dengan melakukan identifikasi pengalaman, harapan penerima pelayanan, dan kemampuan internal.
- (2) Proses identifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui survey dengan memperhatikan efektivitas dan efisiensi pelayanan.
- (3) Waktu penyelesaian pelayanan ditetapkan sesuai dengan harapan pelanggan dan dapat dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik.

- (4) Dalam melakukan analisis waktu penyelesaian pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
- a. jumlah personil yang tersedia;
 - b. kemampuan dan Ketrampilan SDM Pelayanan;
 - c. sarana dan prasarana yang dimiliki;
 - d. beban kerja;
 - e. tahapan Proses Pelayanan;
 - f. keterkaitan proses pelayanan dengan instansi lain.

Pasal 11

- (1) Analisis biaya pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf g dilakukan dengan mengidentifikasi kemampuan ekonomi, harapan penerima pelayanan dan tingkat kesulitan pelayanan.
- (2) Penetapan biaya yang diperlukan guna memperlancar proses pelayanan, baik berupa biaya administratif maupun teknik berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penetapan biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) perlu memperhatikan:
 - a. sumber biaya pelayanan;
 - b. besaran biaya yang layak;
 - c. kemampuan ekonomi masyarakat setempat;
 - d. tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. tingkat kesulitan proses pelayanan dan kegunaan produk pelayanan.

Pasal 12

Analisis sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf h dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan yang diperlukan penerima dan pemberi pelayanan sesuai dengan aktifitas pelayanan, baik berupa sarana utama maupun sarana pendukung dengan memperhatikan:

- a. jenis sarana dan prasarana yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan;
- b. jumlah sarana dan prasarana yang diperlukan sesuai dengan beban kerja dan jumlah personil;
- c. kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki sesuai dengan fungsinya;
- d. pemanfaatan sarana dan prasarana yang dimiliki sesuai dengan penggunaan;
- e. kemampuan keuangan Unit Pelayanan untuk mendukung tersedianya sarana dan prasarana sesuai dengan situasi dan kondisi.

Pasal 13

Analisis kompetensi personalia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf i dilakukan dengan mengidentifikasi jumlah beban kerja, jenis kegiatan, tingkat kesulitan, ketersediaan sarana dan prasarana, agar diperoleh pemberi pelayanan yang mampu melaksanakan tugas pelayanan dengan baik dan benar dengan memperhatikan:

- a. jumlah beban kerja yang dikaitkan dengan formasi personil yang ada;
- b. jenis kegiatan dikaitkan dengan kualifikasi pendidikan pegawai;
- c. tingkat kesulitan proses pelayanan dikaitkan dengan keahlian dan keterampilan;
- d. ketersediaan sarana dan prasarana dikaitkan dengan sifat dan jenis pelayanan.

Pasal 14

Analisis pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf j dilakukan dengan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan baik melalui pengawasan intern oleh atasan langsung dan aparat pengawasan fungsional, maupun oleh pengawasan ekstern oleh ombudsman dan masyarakat dengan memperhatikan:

- a. penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. pemantauan dan evaluasi penerapan standar pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan.

Pasal 15

Analisis pelayanan informasi dan penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf k dilaksanakan dengan mempertimbangkan ketersediaan sarana/prasarana, petugas yang menangani informasi dan penanganan pengaduan masyarakat serta memperhatikan:

- a. keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat;
- b. penatausahaan pengaduan masyarakat;
- c. proses pembuktian pengaduan masyarakat yang dilakukan melalui konfirmasi dan klarifikasi, penelitian/pemeriksaan dan pelaporan hasil penelitian/pemeriksaan;
- d. tindak lanjut dan pemantauan pengaduan masyarakat meliputi tindak lanjut hasil pemeriksaan, pemanfaatan hasil penanganan pengaduan masyarakat serta sanksi.

Pasal 16

- (1) Analisis kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf l dilakukan dengan mengidentifikasi ketidaksesuaian pemberian pelayanan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Kompensasi didasarkan pada pertimbangan bentuk, ciri dan sifat pelayanan yang diberikan.
- (3) Bentuk pemberian kompensasi tidak selalu harus berkonotasi berupa uang tetapi dapat pula berupa perlakuan khusus.

BAB V

PEMANTAUAN DAN PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN

Pasal 17

- (1) Pemantauan kualitas pelayanan meliputi:
 - a. kesesuaian penerapan pelayanan dengan standar pelayanan yang ditetapkan;
 - b. konsistensi unit pelayanan dalam menerapkan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara pengumpulan masukan dan/atau saran dari masyarakat, baik melalui pengaduan maupun survey kepuasan masyarakat.

Pasal 18

- (1) Apabila dari proses pemantauan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1) ditemui penyimpangan, maka unit pelayanan melakukan tindakan pengendalian agar penerapan pelayanan sesuai dengan standar.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara pemberian penghargaan dan sanksi untuk memotivasi seluruh jajaran pegawai agar tetap taat pada aturan yang telah ditetapkan untuk menjamin konsistensi proses pelayanan.

BAB VI

LEMBAR KERJA PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 19

- (1) Untuk memudahkan proses identifikasi tentang jenis pelayanan digunakan lembar kerja yang memuat unit pelayanan, jenis pelayanan yang diberikan dan dasar hukum penyelenggaraan.
- (2) Lembar kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I Peraturan Bupati ini.

Pasal 20

- (1) Untuk membantu melakukan analisis mengenai prosedur, persyaratan, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan untuk setiap jenis pelayanan juga digunakan lembar kerja.
- (2) Lembar kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II Peraturan Bupati ini.

BAB VII

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 21

- (1) Penetapan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan dilakukan oleh pembina teknis unit pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku berdasarkan usulan pimpinan unit pelayanan yang bersangkutan setelah melakukan pembahasan dengan pihak terkait dan/atau tenaga ahli yang berkaitan dengan jenis pelayanan.
- (2) Dengan ditetapkannya pedoman penyusunan standar pelayanan ini hendaknya disosialisasikan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui keberadaan standar pelayanan tersebut sehingga dalam penerapannya masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam mengawasinya.
- (3) Dalam merealisasikan standar pelayanan publik, setiap unit pelayanan publik wajib untuk menetapkan, mendokumentasikan, dan memelihara sistem manajemen pelayanan publik serta secara terus menerus meningkatkan keefektifannya.

Pasal 22

Teknis penyusunan Standar Pelayanan Publik yang meliputi bentuk dan susunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Peraturan Bupati ini.

**BAB VII
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 23

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, maka Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 48 Tahun 2006 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Trenggalek, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

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 Trenggalek.

Ditetapkan di Trenggalek
pada tanggal 2011

BUPATI TRENGGALEK,

TTD

MULYADI WR

Diundangkan di Trenggalek
pada tanggal 18 Pebruari 2011

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TRENGGALEK,**

TTD

CIPTO WIYONO

**LEMBAR KERJA 1
IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN**

Unit Pelayanan :.....

No	Jenis Pelayanan Yang Diberikan / Diselenggarakan	Dasar Hukum
1	2	3

Keterangan :

- 1. Unit Pelayanan diisi dengan nama Unit Pelayanan yang memberikan pelayanan, contoh : KPPM*
- 2. Kolom 1 : Nomor urut*
- 3. Kolom 2 : pelayanan yang diberikan / diselenggarakan diisi dengan jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Unit Pelayanan yang bersangkutan, contoh : ijin pemasangan reklame, SIUP, IUJK dll.*
- 4. Kolom 3 : Dasar Hukum diisi dengan dasar penyelenggaraan jenis pelayanan yang bersangkutan.*

BUPATI TRENGALEK,

MULYADI WR

LEMBAR KERJA 2
IDENTIFIKASI ANALISIS PROSES DAN PROSEDUR,
PERSYARATAN, SARANA DAN PRASARANA, WAKTU DAN
BIAYA PELAYANAN

Jenis Pelayanan :

No	Prosedur Pelayanan	Persyaratan	Sarana dan Prasarana	Waktu Penyelesaian	Biaya Pelayanan
1	2	3	4	5	6

Keterangan :

- Kolom 1 : Jenis pelayanan adalah pelayanan - pelayanan yang dihasilkan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan.
Contoh untuk KPPM adalah Izin Reklame*
- Kolom 2 : Prosedur pelayanan diisi dengan aktivitas pelayanan mulai dari awal sampai dengan akhir pemberian pelayanan.*
- Kolom 3 : Persyaratan diisi dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.*
- Kolom 4 : Sarana dan prasarana, diisi dengan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan.*
- Kolom 5 : Waktu Penyelesaian diisi dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.*
- Kolom 6 : Biaya pelayanan diisi dengan besaran tarif pelayanan yang harus di Bayarkan oleh penerima pelayanan.*

BUPATI TRENGGALEK,

MULYADI WR

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
PERIZINAN DAN PENANAMAN
MODAL KABUPATEN TRENGGALEK
NOMOR : TAHUN 2011
TANGGAL : _____ 2011

STANDAR PELAYANAN PUBLIK KANTOR PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN TRENGGALEK

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang keberadaan unit penyelenggaraan pelayanan yang akan dibuat SPP-nya dan dimuat:

1. Visi
Visi adalah visi organisasi (satuan kerja) yakni rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan.
2. Misi :
Misi adalah misi organisasi (satuan kerja) yang merupakan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
3. Ruang Lingkup Tugas :
Penjelasan mengenai tugas dan fungsi satuan kerja unit organisasi yang bersangkutan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
4. Jenis-jenis Pelayanan :
Sebutkan semua jenis pelayanan yang ditangani/dilaksanakan misalnya :
 - a. Pelayanan Administrasi meliputi :
 - b. Pelayanan barang meliputi :
 - c. Pelayanan jasa meliputi : Pendidikan, Kesehatan, Transportasi dll

B. STANDAR PELAYANAN

Pelayanan Izin Reklame

a. Persyaratan Pelayanan

Yaitu syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

Dalam pemenuhan persyaratan tersebut harus memperhatikan hal-hal antara lain :

1. menyebutkan semua persyaratan sebagaimana yang disyaratkan dalam peraturan perundangan yang berlaku.
2. Jika telah melaksanakan Citizen Charter (CC) maka persyaratan disesuaikan dengan hasil kesepakatan yang dicapai dengan proses CC dimaksud.
3. Syarat-syarat yang harus dipenuhi tidak terlalu banyak (ringkas).

b. Besarnya Tarif / Biaya Pelayanan dan Cara Pembayaran

Yaitu besaran biaya/tarif yang harus dibayar oleh penerima pelayanan serta tata cara pembayarannya, dengan memperhatikan hal-hal:

- 1) Besaran tarif/biaya sesuai ketentuan perundang-undangan (Peraturan Daerah) yang telah ditetapkan.

- 2) Dijelaskan / tentukan secara rinci waktu dan tempat pembayaran serta cara pembayaran yang bisa ditempuh oleh penerima pelayanan. Contoh melalui ATM atau Bank atau langsung tunai kapan dan dimana.
- 3) Disebutkan secara jelas dan rinci sumber biaya yang digunakan dalam penyediaan pelayanan apakah dari penerimaan pelayanan atau berasal dari APBD / APBN.

c. Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan

Yaitu waktu yang diperhitungkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan mulai dari diterimanya permintaan pelayanan (dengan persyaratan yang lengkap dan sah) sampai dengan selesainya (hasil) pelayanan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Cantumkan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sebuah proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 2) Diukur dari pengalaman dan kemampuan pegawai/Petugas.
- 3) Penetapan waktu diukur mulai dari penerimaan berkas dengan persyaratan lengkap sampai dengan selesai diproses misal : 1 jam, 1 hari, 2 hari dsb.
- 4) Hindari kesan waktu penyelesaian pelayanan terlalu lama.

d. Prosedur Penyelesaian Pelayanan

- 1) Prosedur proses penyelesaian pelayanan
 - Merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan Penerima pelayanan.
 - Dibuat dalam bentuk bagan alir (flow chart) disertai uraian keterangan tentang prosedur proses penyelesaian setiap jenis pelayanan berupa gambar : bisa berupa urutan meja, loket dll.
 - Bagan alir dibuat sesederhana mungkin tidak terlalu panjang sehingga tidak menimbulkan kesan terlalu berbelit-belit dan lama, tetapi memperhatikan spesifikasi produk pelayanan yang telah ditetapkan.
- 2) Prosedur pengajuan pelayanan yang harus diikuti oleh setiap pelanggan, agar diuraikan dengan jelas misalnya :
 - Permohonan tertulis atau dengan mengisi blanko yang sudah disediakan.
 - Persyaratan lengkap sesuai yang dipersyaratkan.
 - Diurus sendiri atau dikuasakan.
 - Melalui loket antri atau langsung.
 - dll

e. Spesifikasi Produk/ Hasil Pelayanan yang akan Diterima oleh Pelanggan.

- 1) Hasil pelayanan yang akan diterima oleh penerima pelayanan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 2) Sebutkan nama spesifikasi bentuk out put dari pelayanan (misal : IMB, SIUP dll).

f. Kompetensi Petugas yang Terlibat dalam Proses pemberian / Penyelesaian Pelayanan

- 1) Jumlah SDM yang dibutuhkan.
- 2) Kompetensi (pengetahuan ketrampilan, sikap) yang harus dimiliki oleh penyelenggara atau petugas pelayanan.
- 3) Syarat jabatan yang harus dipenuhi.
- 4) Klasifikasi pendidikan formal maupun informal termasuk pendidikan dan pelatihan (struktural, teknis maupun fungsional).

g. Sarana dan Prasarana Pelayanan

- 1) Sarana / Prasarana yang harus disediakan agar petugas yang memberikan pelayanan sesuai dengan standar seperti meja, kursi, komputer, alat tulis, kendaraan operasional bila perlu dll.
- 2) Sarana / Prasarana bagi pelanggan seperti ruang tunggu (antri), WC umum, parkir, dll.
- 3) Sarana / Prasarana khusus bagi pelanggan yang cacat fisik, lansia dan ibu hamil seperti penyediaan loket khusus, kursi roda dll.

h. Pelayanan Informasi dan Pelayanan Pengaduan Masyarakat

- 1) Dibentuk unit khusus atau minimal menunjuk petugas khusus yang menangani pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat.
- 2) Jumlah petugas yang menangani dan kualifikasi petugas baik pendidikan formal dan informal maupun kemampuan teknis atau kompetensi yang harus dimiliki agar pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik.
- 3) Hindari penempatan petugas yang memiliki tempramen tinggi dan cepat marah.
- 4) Membuat mekanisme / prosedur proses penyelesaian penanganan pengaduan.
- 5) Sebutkan sarana dan prasarana seperti Telepon, Buku Agenda pengaduan, Filling Cabinet, Komputer, dsb.

i. Pemberian Kompensasi kepada penerima pelayanan publik atas adanya ketidaksesuaian pelayanan

- 1) Kompensasi merupakan perlakuan khusus yang diberikan oleh penyedia pelayanan jika terjadi ketidaksesuaian pelayanan dibandingkan dengan standarnya.
- 2) Tentukan kompensasi tidak harus berupa uang tetapi dapat pula berupa perlakuan khusus misalnya terlambat dari waktu yang telah ditentukan diantar petugas kerumah yang bersangkutan dsb.

Misal : ditetapkan 1 hari selesai ternyata baru selesai 2 hari maka perlu ada kompensasi berupa diantar kerumah dll.

- 3) Apabila didukung anggaran, sesuai dengan ketentuan diberi uang kompensasi.
Misalnya dengan indikator antara lain : menghitung biaya transportasi, makan dan minum atau menginap bagi yang tempat tinggalnya jauh dari pusat pelayanan.

BUPATI TRENGALEK,

MULYADI WR