



BERITA DAERAH KABUPATEN TABANAN
NOMOR 21 TAHUN 2017

=====

PERATURAN BUPATI TABANAN
NOMOR 21 TAHUN 2017

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TABANAN,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 30 ayat (6) Peraturan Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah – daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655) ;
2. Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2002, tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);

3. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. 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 bebrapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

8. Peraturan Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan (Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2011 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah kabupaten Tabanan Nomor 10);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2015 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 13);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2016 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Nonmor 13);
11. Peraturan Bupati Tabanan Nomor 76 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Tabanan (Berita Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2015 Nomor 76);
12. Peraturan Bupati Tabanan Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2016 Nomor 52);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Tabanan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai Unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Tabanan.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. Perangkat Daerah pelayanan/unit pelayanan adalah perangkat daerah di lingkungan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
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. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sesuai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
 9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung.
 10. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
 11. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
 12. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.

BAB II ORGANISASI PENYELENGGARA, KOMPONEN, MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 2

- (1) Perangkat Daerah menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan.

- (2) Standar Pelayanan ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

Pasal 3

Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. persyaratan;
2. sistem, mekanisme dan prosedur;
3. jangka waktu penyelesaian;
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;
11. jumlah pelaksana;
12. jaminan pelayanan;
13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
14. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 4

Mekanisme Penyusunan Standar Pelayanan:

1. Identifikasi Persyaratan;
2. Identifikasi Prosedur;
3. Identifikasi Waktu;
4. Identifikasi Biaya/Tarif;
5. Identifikasi Produk Pelayanan;
6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan;
7. Partisipasi Masyarakat.

BAB III PENUTUP

Pasal 5

Pembinaan, Monitoring dan evaluasi Standar Pelayanan dilakukan secara periodik oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tabanan dan mengkoordinasikan penyempurnaannya dengan Perangkat Daerah, Unit Kerja terkait.

Pasal 6

Peraturan Bupati Nomor 80 Tahun 2013 tentang Penetapan Standar Pelayanan Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Tabanan (Berita Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2013 Nomor 71) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 7

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan perundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Tabanan.

Ditetapkan di Tabanan

pada tanggal 12 Mei 2017

BUPATI TABANAN,

TTD

NI PUTU EKA WIRYASTUTI

Diundangkan di Tabanan
pada tanggal 12 Mei 2017

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TABANAN,

TTD

I NYOMAN WIRNA ARIWANGSA

BERITA DAERAH KABUPATEN TABANAN TAHUN 2017 NOMOR
21