



BUPATI TABANAN
PROVINSI BALI

PERATURAN BUPATI TABANAN

NOMOR 33 TAHUN 2019

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

BUPATI TABANAN,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk dapat dijadikan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, dan adanya pelimpahan sebagian kewenangan dari masing-masing Perangkat Daerah ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu;
 - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, 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 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 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);
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 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tabanan.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Tabanan.
3. Bupati adalah Bupati Tabanan.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah DPRD Kabupaten Tabanan.
5. Perangkat Daerah pelayanan/unit pelayanan adalah Perangkat Daerah di lingkungan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau

- elayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah satuan kerja dan/atau unit kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan pemerintah daerah.
 8. 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.
 9. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai Peraturan Perundang-undangan.
 10. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja / kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
 11. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sesuai dengan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

BAB II

PENYELENGGARA, KOMPONEN, DAN MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 2

- (1) Perangkat Daerah merupakan penyelenggara pelayanan.
- (2) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyusun dan mengusulkan Standar Pelayanan kepada Bupati melalui Bagian Organisasi.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 3

Komponen Standar Pelayanan 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/atau
14. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 4

Mekanisme penyusunan Standar Pelayanan meliputi:

1. identifikasi persyaratan;
2. identifikasi prosedur;
3. identifikasi waktu;
4. identifikasi biaya/tarif;
5. identifikasi produk pelayanan;
6. penanganan pengelolaan pengaduan; dan
7. partisipasi masyarakat.

BAB III KETENTUAN PENUTUP

Pasal 5

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tabanan (Berita Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2017 Nomor 21), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 6

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tabanan
pada tanggal 15 Juli 2019

BUPATI TABANAN,

NI PUTU EKA WIRYASTUTI

Diundangkan di Tabanan
pada tanggal 15 Juli 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TABANAN,

I GEDE SUSILA

BERITA DAERAH KABUPATEN TABANAN TAHUN 2019 NOMOR 33