



BUPATI JEMBER  
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI JEMBER  
NOMOR 2 TAHUN 2021

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
DI KABUPATEN JEMBER

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI JEMBER,

Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan ;  
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Kabupaten Jember;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);  
2. 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), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);  
3. 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);  
4. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
8. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018;
12. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Jember (Lembaran Daerah Kabupaten Jember Tahun 2016 Nomor 3).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Jember.
2. Bupati adalah Bupati Jember.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Jember.
4. 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.

5. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Jember yang mempunyai kegiatan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk kegiatan pelayanan publik.
6. 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.
7. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
8. 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.

## BAB II TUJUAN DAN SASARAN

### Pasal 2

- (1) Tujuan disusunnya Peraturan Bupati ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
- (2) Sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

## BAB III RUANG LINGKUP

### Pasal 3

Ruang Lingkup Penyusunan Standar Pelayanan meliputi :

- a. Penyusunan Standar Pelayanan ;
- b. Penetapan Standar Pelayanan ; dan
- c. Penerapan Standar Pelayanan.

## BAB IV PRINSIP STANDAR PELAYANAN

### Pasal 4

Dalam penyusunan, penataan dan penerapan Standar Pelayanan, makapenyelenggara wajib menerapkan prinsip :

- a. Sederhana, yaitu mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau baik bagi masyarakat maupun penyelenggara ;

- b. Partisipatif, yaitu penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait;
- 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.

## BAB V

### PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

#### Pasal 5

- (1) Setiap organisasi penyelenggara wajib mengusulkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Pengusulan Standar Pelayanan kepada Bupati melalui organisasi perangkat daerah atau unit kerja yang mempunyai fungsi dan tugas di bidang pembinaan pelayanan publik.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh penyelenggara.
- (4) Format penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 6

Organisasi penyelenggara yang menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam pembahasan penyusunan Standar pelayanan juga harus memperhatikan SPM berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB VI

### KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

#### Pasal 7

- (1) Komponen Standar Pelayanan terdiri dari :
  - a. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
  - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).
- (2) Komponen Standar Pelayanan 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; dan
  - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan 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 pelaksana;
  - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
  - h. evaluasi kinerja pelayanan.
- (4) Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

## BAB VII TAHAPAN PENYUSUNAN

### Pasal 8

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan rancangan Standar Pelayanan adalah :

- a. identifikasi persyaratan;
- b. identifikasi prosedur;
- c. identifikasi waktu;
- d. identifikasi biaya/tarif;
- e. identifikasi produk pelayanan; dan
- f. penanganan pengelolaan pengaduan.

### Pasal 9

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik dalam merumuskan dokumen Standar Pelayanan wajib membentuk Tim Perumusan Standar Pelayanan.
- (2) Tim Perumusan Standar Pelayanan mempunyai tugas :
- a. mengidentifikasi kebutuhan dan mengumpulkan data;
  - b. melakukan analisis prosedur dan melakukan pengembangan; dan
  - c. mengukur indikator-indikator yang diperlukan dalam penyusunan dan perumusan Standar Pelayanan.
- (3) Susunan Tim Perumusan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
- a. Ketua yaitu pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik;
  - b. Wakil Ketua sebanyak 2 (dua) orang pejabat eselon III pada unit penyelenggara pelayanan publik;
  - c. Sekretaris sebanyak 1 (satu) orang pejabat eselon IV pada unit penyelenggara pelayanan publik; dan
  - d. Anggota terdiri dari unsur akademis, tokoh masyarakat, unsur dunia usaha, unsur lembaga swadaya masyarakat dan unsur internal pada unit penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 10

- (1) Identifikasi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a dapat diperoleh dengan melihat kebutuhan yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan, apakah persyaratan harus disampaikan di awal, diakhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.
- (2) Persyaratan Pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis layanan.
- (3) Identifikasi persyaratan dilakukan untuk setiap jenis layanan yang disediakan oleh penyelenggara.

Pasal 11

- (1) Identifikasi prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
- (2) Identifikasi prosedur dilakukan untuk setiap jenis layanan yang disediakan oleh penyelenggara.

Pasal 12

- (1) Identifikasi waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- (2) Untuk mengetahui jumlah waktu yang diperlukan dihitung dari penjumlahan seluruh waktu setiap proses pelayanan yang dimulai dari tahap awal hingga tahap akhir.
- (3) Identifikasi waktu dilakukan untuk setiap jenis layanan yang disediakan oleh penyelenggara.

Pasal 13

- (1) Identifikasi biaya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d adalah seluruh pengeluaran yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- (2) Apabila pelayanan diberikan secara gratis maka beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh penyelenggara.
- (3) Identifikasi biaya dilakukan untuk setiap jenis layanan yang disediakan oleh penyelenggara.

Pasal 14

- (1) Identifikasi produk pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf e adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- (2) Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan.
- (3) Identifikasi produk pelayanan dilakukan untuk setiap jenis layanan yang disediakan oleh penyelenggara.

## Pasal 15

- (1) Identifikasi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf f adalah mekanisme yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam menindaklanjuti ketidakpuasan pelanggan terhadap proses pelayanan yang diselenggarakan.
- (2) Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan dapat berupa penyediaan kotak saran pengaduan, sms center, portal pengaduan dalam website dan petugas penerima pengaduan.
- (3) Untuk mempermudah pengelolaan pengaduan perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan yang berisi informasi nama petugas, nomor telepon, alamat e-mail dan alamat kantor yang mudah dihubungi.
- (4) Identifikasi produk pelayanan dilakukan untuk setiap jenis layanan yang disediakan oleh penyelenggara.

## BAB VIII PARTISIPASI MASYARAKAT

### Pasal 16

- (1) Penyusunan penetapan Standar Pelayanan wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. perwakilan pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik secara langsung atau tidak langsung; dan/atau
  - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (3) Kemampuan penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyangkut kemampuan sumber daya yang dimiliki, meliputi:
  - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
  - b. pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
  - c. sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

## BAB IX PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

### Pasal 17

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan.

BAB X  
MAKLUMAT PELAYANAN  
Pasal 18

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi:
  - a. pernyataan diri dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai kewajiban dan akan melakukan perbaikan terus menerus; dan
  - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (3) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

BAB XI  
PENERAPAN STANDAR PELAYANAN  
Pasal 19

- (1) Pelaksanaan Standar Pelayanan harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.
- (2) Proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak terkait.

BAB XII  
PEMANTAUAN DAN EVALUASI  
Pasal 20

- (1) Penyelenggara wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan dilaksanakan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Pemantauan dan evaluasi dilakukan oleh penyelenggara dan/atau lembaga independen yang diminta bantuannya oleh Pemerintah Daerah.



BAB XIII  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 21

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jember  
pada tanggal 29 Juni 2021

**BUPATI JEMBER,**

ttd

**HENDY S**

Diundangkan di Jember  
pada tanggal 29 Juni 2021

**SEKRETARIS DAERAH,**



**Ir. MIRFANO**

**Pembina Utama Muda**

**NIP. 19630215 199202 1 001**

AUTENTIFIKASI

**BERITA DAERAH KABUPATEN JEMBER TAHUN 2021 NOMOR 52**

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI JEMBER  
NOMOR : 92 TAHUN 2021  
TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN  
STANDAR PELAYANAN DI KABUPATEN  
JEMBER

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

1.	Persyaratan	:	a. - b. - c. - Dil dokumen atau barang atau hal yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif (dapat dilakukan dengan identifikasi dengan melihat kebutuhan yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan)
2.	Prosedur	:	a. - b. - c. (merupakan proses yang harus dilalui untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan)
3.	Waktu Pelayanan	:	10 (sepuluh) hari kerja apabila persyaratan sudah lengkap sesuai ketentuan (dari tahap awal sampai tahap akhir lalu di jumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang di butuhkan)
4.	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya / Gratis - dapat disebutkan apabila layanan yang dibutuhkan dikenai biaya dengan disertai dasar hukum pemungutan biaya - apabila gratis harus tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik.
5.	Produk	:	a. - b. - - dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai peraturan perundang-undangan - Dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap pelayanan
6.	Pengelolaan Pengaduan	:	a. Pengaduan langsung Datang langsung ke unit penyelenggara pelayanan atau melalui telp/fax ..... b. Pengaduan tidak langsung Mengirimkan pengaduan melalui surat dinas dan/atau website unit penyelenggara pelayanan publik

Kepala Perangkat Daerah

NAMA/PANGKAT/NIP

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

1.	Dasar hukum	:	Mencantumkan dasar hukum pelaksanaan standar pelayanan yang akan distandarkan sesuai tata urutan perundang-undangan
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	:	Mencantumkan perlengkapan yang mendukung pelaksanaan pembuatan Standar Pelayanan sebagai pendukung pemberian pelayanan, ketersediaan, fungsi ruang sarana dan prasarana seperti komputer, scanner, printer, dll
3.	Kompetensi Pelaksana	:	Mencantumkan kompetensi penyelenggara pelayanan, syarat jabatan yang harus dipenuhi serta klasifikasi formal dan informal penyelenggara pelayanan
4.	Pengawasan Internal	:	Mencantumkan setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh atasan langsung terhadap kinerja bawahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
5.	Jumlah Pelaksana	:	Mencantumkan ketersediaan pelaksana yang memberikan pelayanan dimana pembagian tugasnya disesuaikan dengan keahlian teknis, administrasi dan beban kerja
6.	Jaminan Pelaksana	:	Mencantumkan kompensasi yang akan dilaksanakan oleh penyelenggara apabila ada hal diluar prosedur misalnya ada keterlambatan penyerahan dokumen kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Mencantumkan sarana prasarana dan fasilitas yang akan mendukung keselamatan dan memberikan rasa aman kepada pelanggan misalnya petugas keamanan di pos jaga, ruang pelayanan dan gedung yang representatif
8.	Evalusi Kinerja Pelaksana	:	Mencantumkan setiap kegiatan yang harus dilaksanakan oleh atasan langsung dalam rangka mengevaluasi pelaksanaan pelayanan rapat, pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>

Kepala Perangkat Daerah

NAMA/PANGKAT/NIP

**BUPATI JEMBER,**

ttd

**HENDY S**

**SEKRETARIS DAERAH,**



**Ir. MIRFANO**

**Pembina Utama Muda**

**NIP. 19630215 199202 1 001**