



BUPATI PESAWARAN PROVINSI LAMPUNG

PERATURAN BUPATI PESAWARAN NOMOR 112 TAHUN 2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PESAWARAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PESAWARAN,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 15 huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara publik berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Pesawaran di Provinsi Lampung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4749);
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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana

telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);

5. Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pesawaran (Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Tahun 2021 Nomor 93, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 89);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 5 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Pesawaran Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 99);
7. Peraturan Bupati Pesawaran Nomor 21 Tahun 2022 tentang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Staf Ahli Bupati Pesawaran (Berita Daerah Kabupaten Pesawaran Tahun 2022 Nomor 510);
8. Peraturan Bupati Pesawaran Nomor 103 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Pesawaran Tahun Anggaran 2023 (Berita Daerah Kabupaten Pesawaran Tahun 2022 Nomor 592);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI PESAWARAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PESAWARAN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati Pesawaran ini, yang dimaksud dengan:

1. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintah yang menjadi Kewenangan Daerah.
2. Kepala Perangkat daerah adalah Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan Kabupaten Pesawaran.
3. Unit Pelaksana Teknis daerah yang selanjutnya disingkat UPTD adalah organisasi yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu pada Dinas atau badan Daerah.
4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

5. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
6. Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
7. Penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah, 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. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada Perangkat Daerah yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Standar Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkuwalitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
11. 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 latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
12. Sistem pelayanan Terpadu adalah sistem penyelenggaraan pelayanan administratif yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan dilaksanakan melalui suatu proses pelayanan yang terintegrasi dalam satu tempat.
13. Maklumat Pelayanan Publik adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rician kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
15. Pertanggung jawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggung jawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
16. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidak-sesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

17. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara dan pelaksana.
18. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, DAN SASARAN

Pasal 2

- (1) Mekanisme penyusunan standar pelayanan dimaksudkan sebagai pedoman atau panduan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud ayat (1) yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pasal 3

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

Pasal 4

Sasaran mekanisme penyusunan standar pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

BAB III ASAS

Pasal 5

Pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan Umum;
- b. Kepastian Hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

- k. Ketepatan waktu dan;
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

BAB IV RUANG LINGKUP

Pasal 6

- (1) Ruang Lingkup pelayanan publik meliputi:
 - a. Pelayanan barang publik;
 - b. Pelayanan jasa publik;
 - c. Pelayanan administratif.
- (2) Ruang Lingkup pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) Adalah Pembuatan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pasal 7

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 huruf a yaitu pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 huruf b yaitu proses penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Pelayanan administrative sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 huruf c merupakan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

BAB V KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pasal 8

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar hukum;
- b. Standar pelayanan;
- c. Maklumat pelayanan;
- d. Sistem informasi pelayanan publik;
- e. Sarana, prasarana dan fasilitas;
- f. Pelayanan khusus;
- g. Pengelolaan pengaduan;
- h. Penilaian kinerja;
- i. Visi, misi, dan motto pelayanan;
- j. Atribut pelayanan.

Pasal 9

- (1) Dasar Hukum sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf a, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf adalah persyaratan (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, termasuk sistem mekanisme dan prosedur, produk pelayanan, jangka waktu penyelesaian dan biaya/tariff.
- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
- (4) Sistem informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf d, adalah ketersediaan informasi pelayanan publik elektronik atau nonelektronik seperti booklet, pamflet, website, monitor televisive dll.
- (5) Sarana, prasana, dan/atau fasilitas sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf e, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan seperti ketersediaan ruang tunggu ketersediaan toilet untuk pengguna layanan, ketersediaan loket pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- (6) Pelayanan khusus sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf adalah tersedianya sarana khusus bagi pengguna layanan khusus seperti rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus ruang menyusui, serta tersedianya pelayanan khusus bagi pengguna layanan kebutuhan khusus.
- (7) Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pasal 8 huruf g adalah tersedianya sarana pengaduan seperti sms, telepon, fax, dan tata cara penyampaian pengaduan, serta tersedianya pejabat/petugas pengelola pengaduan.
- (8) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf h adalah sarana pengukuran kepuasan pelanggan/pengguna layanan.
- (9) Visi, misi dan motto pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf I, adalah tersedianya visi, misi dan motto pelayanan pada perangkat daerah dalam melaksanakan pelayanan.
- (10) Atribut pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf j, adalah tersedianya petugas penyelenggara petugas penyelenggara pelayanan publik yang menggunakan tanda pengenal dan atribut lainnya dalam melaksanakan pelayanan.

BAB VI TAHAPAN

Pasal 10

- (1) Tahap penyiapan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 huruf a, terdiri atas :
 - a. Pembentukan tim; dan

ayat (1) huruf b yaitu mempelajari, mencermati dan meneliti berbagai praktek kebijakan dan/atau implementasi peraturan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan yang dituangkan kedalam Lembar Kerja;

- (4) Format Lembar Ke a sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran Merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 11

BAB VIII
MONITORING DAN EVALUASI
Bagian Kesatu

Pasal 13

- (1) Dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan publik Kepala Dinas berkewajiban melakukan monitoring dan evaluasi.
- (2) Dalam rangka pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud ayat (1) dibentuk tim Monitoring dan evaluasi yang ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas.
- (3) Tim berkewajiban melakukan monitoring terhadap penyelenggaraan standar pelayanan pada masing-masing Bidang.
- (4) Mekanisme monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan dalam bentuk :
 - a. Survei;
 - b. Wawancara; dan
 - c. Observasi.
- (5) Metode monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (4) 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. Efektifitas sarana, tata cara pelaksanaan dan penanganan pengaduan;
 - g. Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan;
 - h. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan penerapan standar pelayanan;
 - i. Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan standar pelayanan; dan
 - j. Pengemasan dan penyampaian informasi standar pelayanan.
- (6) Penyelenggaraan monitoring dilakukan secara berkala oleh Tim minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
- (7) Format alat bantu monitoring penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran Peraturan Kepala Dinas.

Bagian Kedua

Pasal 14

- (1) Tim berkewajiban melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan standar pelayanan pada masing-masing Bidang

- (2) Evaluasi standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal memuat kesimpulan terhadap tolak ukur :
 - a. Peningkatan kinerja pegawai;
 - b. Pemahaman komponen standar pelayanan;
 - c. Tantangan dan hambatan penyelenggaraan standar pelayanan dan;
 - d. Dasar-dasar penyempurnaan standar pelayanan.
- (3) Evaluasi standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun dalam bentuk laporan hasil evaluasi standar pelayanan.
- (4) Laporan hasil evaluasi standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dijadikan dasar penyempurnaan standar pelayanan dalam bentuk surat keputusan kepala Dinas.

**BAB IX
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Gedong Tataan
pada tanggal 30 Desember 2022

BUPATI PESAWARAN,

DENDI RAMADHONA K

Diundangkan di Gedong Tataan
pada tanggal 30 Desember 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PESAWARAN

WILDAN

BERITA DAERAH KABUPATEN PESAWARAN TAHUN 2022 NOMOR 600.1