



KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BULELENG

NOMOR 090/52/SETDA/2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BULELENG TAHUN 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BULELENG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Buleleng tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2021;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II Dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 nomor 122);
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. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 10 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Buleleng Tahun Anggaran 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2020 Nomor 10) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 6 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Buleleng Tahun Anggaran 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2021 Nomor 6);
10. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2021 Nomor 9);
11. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 70 Tahun 2020 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Buleleng Tahun Anggaran 2021 (Berita Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2020 Nomor 70) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Bupati Buleleng Nomor 36 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2020 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Buleleng Tahun Anggaran 2021 (Berita Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2021 Nomor 36);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2021, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU merupakan pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Sekretariat Daerah;
- KETIGA : Penyusunan standar pelayanan melibatkan partisipasi penuh dari seluruh unsur aparatur yang ada pada Sekretariat Daerah dan dikoordinasikan oleh setiap Kepala Bagian;
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021;
- KELIMA : Keputusan Sekretaris Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singaraja
pada tanggal 22 Desember 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BULELENG,



Des. GEDE SUJASA, M.Pd.
PEMBINA UTAMA MADYA (IV/d)
NIP. 19670710 199203 1 014

Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Bupati Buleleng di Buleleng;
2. Wakil Bupati Buleleng di Buleleng;
3. Ketua DPRD Kab. Buleleng di Buleleng;
4. Inspektur Daerah Kab. Buleleng di Buleleng;
5. Kepala Bappeda Kab. Buleleng, di Buleleng;
6. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kab. Buleleng, di Buleleng;
7. Kepala Bagian Organisasi Setda Kab. Buleleng, di Buleleng; dan
8. Kepala Bagian Hukum Setda Kab. Buleleng; dan
9. Arsip.

AMPHIRAN
 KEPUTUSAN SEKRETARIS KABUPATEN BULELENG
 NOMOR : 090/52/SETDA/2021
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT
 DAERAH KABUPATEN BULELENG TAHUN 2021

1. STANDAR PELAYANAN BAGIAN ORGANISASI
- A. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI LAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

- DASAR HUKUM :
1. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112)
 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27)
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui SMS, Website LAPOR!, dan Aplikasi LAPOR di PlayStore (dengan memuat minimal nama dan alamat lengkap serta lokasi permasalahan dan foto pendukung permasalahan) 2. Pengguna layanan dapat langsung ke Bagiar Organisasi Setda Kab.Buleleng Lantai II Kantor Bupati Buleleng dan menyampaikan pengaduan secara lisan dilengkapi dengan fotokopi bukti pendukung pengaduan sebanyak 1 lembar.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengaduan dilaksanakan menjadi 2 (dua), yaitu : 1. Melalui SMS, Website LAPOR! dan Aplikasi LAPOR! Android <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Masyarakat melakukan pengaduan : 1. SMS ke 1708 2. Website : lapor.go.id 3. Aplikasi LAPOR! </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Aduan diterima Admin Pusat dan Diteruskan ke Admin Daerah </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> Aduan diteruskan admin Daerah ke Operator Instansi terkait </div>

		<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Aduan di Tindaklanjuti oleh operator SKPD dengan berkoordinasi terlebih dahulu dengan pimpinan</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Bila tidak ada tanggapan dari pengadu maka aduan selesai</div> <p>2. Pengaduan langsung</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; text-align: center;">Datang langsung ke Bagian Organisasi</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; text-align: center;">Konsultasi langsung petugas pengaduan pelayanan publik</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: left; width: 40%;"> <p>Jika tidak dapat diselesaikan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; text-align: center;">Konsultasi dengan Kasubbag. Pelayanan Publik Dan Tatalaksana</div> </div> <div style="width: 50%; text-align: right;"> <p>↘</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; text-align: center;">Hasil Konsultasi</div> <p>↙</p> </div> </div>
3	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan lewat media elektronik diteruskan ke SKPD terkait dalam waktu 10 Menit 2. Pengaduan secara langsung ditindaklanjuti dalam waktu 1 hari bila bisa diselesaikan oleh petugas pengaduan dan maksimal 7 hari kerja dengan catatan semua persyaratan pengaduan terpenuhi
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pada Jam dan Hari Kerja melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Bagian Organisasi 2. Kotak Saran 3. Telp : (0362) 21985 dan 161 (Lingkup Setda) 4. Website : organisasisetda.bulelengkab.go.id

B. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

- DASAR HUKUM** : 1. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112)
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649)