



STANDART PELAYANAN TAHUN 2024



**BAGIAN KESEJATERAAN RAKYAT
SETDA KABUPATEN LUMAJANG**

Jalan Alun-Alun Utara Nomor : 7 Telepon/Fax: (0334) 884278

**PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
PADA BAGIAN ADMINISTRASI KESEJAHTERAAN RAKYAT
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN LUMAJANG**

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Maksud, Tujuan dan Sasaran
- C. Ruang Lingkup

BAB II PENGERTIAN, PRINSIP, DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

- A. Pengertian
- B. Prinsip
- C. Komponen

BAB III PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

- A. Identifikasi Tugas dan Fungsi, Visi Misi Organisasi dan Struktur Organisasi
 - 1. Tugas dan Fungsi
 - 2. Visi dan Misi Organisasi
 - 3. Struktur Organisasi
 - Susunan Organisasi
 - Penjabaran Tugas dan Fungsi Organisasi
- B. Jenis – Jenis Pelayanan
 - 1. Standar Pelayanan Hibah Daerah untuk Tempat Ibadah, Taman Pendidikan Al-Qur'an, Madrasah Diniyah, Pondok Pesantren dan Lembaga lainnya pada Bidang Keagamaan;
 - 2. Standar Pelayanan Hibah Guru Ngaji LPTQ;
 - 3. Standar Pelayanan Hibah Rukun Kematian;
 - 4. Standar Pelayanan Akademi Komunitas Negeri Lumajang.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sebagaimana diamanatkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan Publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing – masing. Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang – Undang tersebut, Pemerintah Kabupaten Lumajang melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat menyusun, menerapkan dan akan menerapkan standar pelayanan publik pada berbagai bidang. Hal ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kabupaten Lumajang dan masyarakat dalam penerapan standar pelayanan

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Permen PANRB tentang Pedoman Standar Pelayanan ini merupakan revisi dari PermenPANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Revisi peraturan ini perlu dilakukan karena dipandang peraturan yang sebelumnya kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan Standar Pelayanan.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan publik ini adalah untuk mempermudah penyelenggara / pelaksanaan pelayanan publik maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan publik serta pihak-pihak yang lain berkepentingan :

Tujuan Pelayanan Publik adalah :

1. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik bidang Ketatalaksanaan, Kelembagaan dan Analisis jabatan serta Standarisasi Kinerja pada OPD di Kabupaten Lumajang;
2. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik di Kabupaten Lumajang;
3. Terpenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal;

4. Mewujudkan partisipasi dan keikutsertaan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kabupaten Lumajang, yang meliputi :

1. Standar Pelayanan Hibah Daerah untuk Tempat Ibadah, Taman Pendidikan Al-Qur'an, Madrasah Diniyah, Pondok Pesantren dan Lembaga lainnya pada Bidang Keagamaan;
2. Standar Pelayanan Hibah Guru Ngaji;
3. Standar Pelayanan Hibah Rukun Kematian;
4. Standar Pelayanan Akademi Komunitas Negeri Lumajang.

BAB II

PENGERTIAN, PRINSIP, DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. Pengertian

Dalam Petunjuk Teknis ini yang dimaksud dengan:

1. **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.
2. **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.
3. **Organisasi penyelenggara pelayanan publik** yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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.
4. **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.
5. **Maklumat pelayanan** adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar pelayanan
6. **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.
7. **Pihak terkait** adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar pelayanan.
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.

B. Prinsip

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Sederhana.** Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.
2. **Konsistensi.** Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. **Partisipatif.** Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. **Berkesinambungan.** Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. **Transparansi.** harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. **Keadilan.** 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.

C. Komponen

Komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. **Dasar Hukum,** adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. **Persyaratan,** adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. **Sistem, mekanisme, dan prosedur,** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. **Jangka waktu penyelesaian,** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. **Biaya/tarif,** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6. **Produk pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. **Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas**, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. **Kompetensi pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
9. **Pengawasan internal**, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. **Jumlah pelaksana**, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. **Jaminan pelayanan**, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan
13. **Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan**, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. **Evaluasi kinerja pelaksana**, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

BAB III
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. Identifikasi Tugas dan Fungsi, Visi Misi Organisasi dan Struktur Organisasi

1. Tugas dan Fungsi

Berangkat dari Paradigma baru bahwa, birokrasi Pemerintah sebagai pamong yang mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kabupaten Lumajang secara langsung termasuk didalamnya walaupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keberadaan Bagian Kesejahteraan Rakyat dalam mewujudkan kiprah kerjanya berdasarkan Peraturan Bupati Lumajang Nomor : 57 Tahun 2016 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Lumajang mempunyai fungsi :

a. Tugas Pokok

Bagian Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas membantu Sekretaris Daerah dalam melaksanakan program dan penyusunan kebijakan di bidang Keagamaan, Kesejahteraan Sosial dan Masyarakat.

b. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Bagian kesejahteraan Rakyat, mempunyai Fungsi :

- a) Perumusan dan penyusunan program kerja Bagian Kesejahteraan Rakyat;
- b) Penyediaan data Keagamaan, Kesejahteraan Sosial dan Masyarakat;
- c) Penyelenggaraan analisa dan kajian data Keagamaan, Kesejahteraan Sosial dan Masyarakat;
- d) Penyusun petunjuk teknis dalam rangka pembinaan Keagamaan, Kesejahteraan Sosial dan Masyarakat;
- e) Penyusunan hasil analisa dan kegiatan Keagamaan, Kesejahteraan Sosial dan Masyarakat ;
- f) Penyedia informasi hasil analisa dan kajian Keagamaan, Kesejahteraan Sosial dan Masyarakat;
- g) Pengkoordinasian rencana pembinaan Keagamaan, Pendidikan, , Kebudayaan dan Kesejahteraan Sosial ;
- h) Pelaporan pelaksanaan tugas dan program kerja Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat ;

- i) Pemberian saran dan pertimbangan mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil di bidang tugasnya kepada Sekretaris Daerah melalui Asisten Pemerintahan;
- j) Pelaksanaan tugas-tugas lain sesuai bidang tugasnya yang diberikan oleh Sekretaris Daerah serta Asisten Pemerintahan.

2. Visi dan Misi

Visi : "Terwujudnya Masyarakat Lumajang yang Berdaya Saing, Makmur dan Bermartabat"

Misi :

1. Mewujudkan perekonomian daerah berkelanjutan berbasis pada pertanian, usaha, mikro, dan pariwisata.
2. Pemenuhan kebutuhan dasar untuk mewujudkan masyarakat yang lebih sejahtera dan mandiri.
3. Reformasi birokrasi yang efektif, professional, akuntabel, dan transparan untuk mewujudkan pemerintah yang baik, benar, dan bersih (*good and clean governance*) yang berbasis teknologi.

3. Struktur Organisasi

SUSUNAN ORGANISASI BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT SETDA
KABUPATEN LUMAJANG

1. Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat
2. Tenaga Fungsional Penyuluh Agama Ahli Muda
3. Bendahara
4. Staf Pengelola Data
5. Staf Pengadministrasi Umum

PENJABARAN TUGAS DAN FUNGSI ORGANISASI

Sub. Bagian Bina Mental Spiritual

- a. Menyusun program kerja Sub Bagian Bina Mental Spiritual;
- b. Mengumpulkan, menganalisa dan mendokumentasikan data Keagamaan;
- c. Menyediakan informasi hasil Analisa data Keagamaan;
- d. Menyusun kebijakan di bidang keagamaan;
- e. Memproses bantuan-bantuan di bidang Keagamaan ;
- f. Memproses pelayanan administrasi di Bidang Keagamaan;
- g. Mengkoordinasikan rencana fasilitasi pembinaan Bidang Keagamaan;

- h. Memberikan saran dan pertimbangan langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil di bidang tugasnya kepada Kepala bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat;
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai bidang tugasnya yang diberikan oleh Bagian Kesejahteraan Rakyat.

JENIS – JENIS PELAYANAN

1. STANDAR PELAYANAN HIBAH DAERAH UNTUK TEMPAT IBADAH, TAMAN PENDIDIKAN AL-QUR'AN, MADRASAH DINIYAH, PONDOK PESANTREN DAN LEMBAGA LAINNYA PADA BIDANG KEAGAMAAN

a. Persyaratan

Data – data yang berkaitan dengan Hibah Daerah untuk Tempat Ibadah, Taman Pendidikan Al-Qur'an, Madrasah Diniyah, Pondok Pesantren dan Lembaga lainnya pada Bidang Keagamaan, seperti Proposal yang berkaitan dengan Bantuan Hibah untuk Tempat Ibadah, Taman Pendidikan Al-Qur'an, Madrasah Diniyah, Pondok Pesantren dan Lembaga lainnya pada Bidang Keagamaan.

b. Prosedur pelayanan

- Membawa data Proposal yang berkaitan dengan Bantuan Hibah untuk Tempat Ibadah, Taman Pendidikan Al-Qur'an, Madrasah Diniyah, Pondok Pesantren dan Lembaga lainnya pada Bidang Keagamaan.
- Data diterima, dipelajari dan dianalisa
- Verifikasi data lapangan
- Rapat koordinasi.

c. Biaya pelayanan

Tidak ada biaya untuk pelayanan

d. Waktu Pelayanan

Selama hari kerja dan berdasarkan time schedule yang sudah ditentukan

e. Produk pelayanan

Menerima bantuan dana hibah untuk Tempat Ibadah, Taman Pendidikan Al-Qur'an, Madrasah Diniyah, Pondok Pesantren dan Lembaga lainnya pada Bidang Keagamaan.

f. Pengaduan

Kaitan dengan pembinaan dan pengembangan aparatur, maka yang dimaksud dengan pengaduan dapat berupa konsultasi, asistensi dan umpan balik terhadap pelaksanaan yang terkait dengan Hibah Daerah untuk Tempat Ibadah, Taman Pendidikan Al-Qur'an, Madrasah Diniyah, Pondok Pesantren dan Lembaga lainnya pada Bidang Keagamaan.

2. STANDAR PELAYANAN HIBAH GURU NGAJI LPTQ

a. Persyaratan

Data – data yang berkaitan tentang Pelayanan Hibag Guru Ngaji LPTQ, seperti :

- Proposal terkait Guru Ngaji
- Data nama guru ngaji

b. Prosedur pelayanan

- Membawa Proposal terkait Guru Ngaji
- Data diterima, dipelajari dan dianalisa
- Rapat koordinasi.
- Mengajukan Telaahan Staf kepada Sekda untuk ditandatangani dan dilanjutkan kepada Bupati untuk disetujui.
- Melaporkan Hasil Kegiatan

c. Biaya pelayanan

Tidak ada biaya untuk pelayanan

d. Waktu Pelayanan

Selama hari kerja dan berdasarkan time schedule yang sudah ditentukan

e. Produk pelayanan

Menerima bantuan dana hibah Guru Ngaji untuk Guru Ngaji Se Kabupaten Lumajang.

f. Pengaduan

Kaitan dengan pembinaan dan pengembangan aparatur, maka yang dimaksud dengan pengaduan dapat berupa konsultasi, asistensi dan umpan balik terhadap pelaksanaan yang terkait dengan Pelayanan Hibah Guru Ngaji;

3. STANDAR PELAYANAN HIBAH RUKUN KEMATIAN

a. Persyaratan

Proposal yang berkaitan dengan Hibah Rukun Kematian

b. Prosedur pelayanan

- Membawa data Proposal yang berkaitan dengan Hibah Rukun Kematian
- Data diterima, dipelajari dan dianalisa
- Verifikasi data lapangan
- Rapat koordinasi.

c. Biaya pelayanan

Tidak ada biaya untuk pelayanan

d. Waktu Pelayanan

Selama hari kerja dan berdasarkan time schedule yang sudah ditentukan

e. Produk pelayanan

Menerima bantuan dana hibah rukun kematian.

f. Pengaduan

Kaitan dengan pembinaan dan pengembangan aparatur, maka yang dimaksud dengan pengaduan dapat berupa konsultasi, asistensi dan umpan balik terhadap pelaksanaan yang terkait dengan Bantuan Hibah Rukun Kematian.

4. STANDAR PELAYANAN AKADEMI KOMUNITAS NEGERI LUMAJANG

a. Persyaratan

Proposal yang berkaitan dengan Hibah Akademi Komunitas Negeri Lumajang

b. Prosedur Pelayanan

- Membawa data Proposal yang berkaitan dengan Hibah AKNL
- Data diterima, dipelajari dan dianalisa
- Verifikasi data lapangan
- Rapat koordinasi.

c. Biaya Pelayanan

Tidak ada biaya untuk pelayanan

d. Waktu pelayanan

Selama hari kerja dan berdasarkan time schedule yang sudah ditentukan

e. Produk pelayanan

Menerima bantuan dana hibah Hibah Akademi Komunitas Negeri Lumajang

f. Pengaduan

Kaitan dengan pembinaan dan pengembangan aparatur, maka yang dimaksud dengan pengaduan dapat berupa konsultasi, asistensi dan umpan balik terhadap pelaksanaan yang terkait dengan Bantuan hibah Hibah Akademi Komunitas Negeri Lumajang.

Lumajang 20 Februari 2024

a.n. SEKRETARIS DAERAH
ASISTEN PEMERINTAHAN dan KESRA
u.b.
KEPALA BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT



AKHMAH FAISHOL, S.Sos
NIP. 19871005 199003 1 009