



BUPATI BUTON

PROVINSI SULAWESI TENGGARA

PERATURAN BUPATI BUTON

NOMOR 18 TAHUN 2021

TENTANG

PEDOMAN TEKNIS PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BUTON

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BUTON,

Menimbang : bahwa dalam rangka kelancaran penyusunan standar pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton, dan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Teknis Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. 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 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);

5. 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);
6. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601), sebagaimana telah diubah 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. 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 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
12. 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);

13. Peraturan Daerah Kabupaten Buton Nomor 2 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Buton Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Daerah Kabupaten Buton Tahun 2016 Nomor 112);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Buton Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Buton (Lembaran Daerah Kabupaten Buton Tahun 2016 Nomor 116), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Buton Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Buton (Lembaran Daerah Kabupaten Buton Tahun 2021 Nomor 168);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN TEKNIS PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BUTON.

Pasal 1

Pedoman Teknis Penyusunan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 2

Pedoman Teknis Penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton.

Pasal 3

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis layanan.
- (2) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 4

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton wajib menyesuaikan dan menetapkan standar pelayanan publik berdasarkan Peraturan Bupati ini paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Bupati ini diundangkan.

Pasal 5

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Buton.

Ditetapkan di Pasarwajo
pada tanggal *15 Juli* 2021

BUPATI BUTON,

Cap/ttd

LA BAKRY

Diundangkan di Pasarwajo
pada tanggal *15 Juli* 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BUTON,



LA ODE ZILFAR DJAFAR

BERITA DAERAH KABUPATEN BUTON TAHUN 2021 NOMOR. *353*

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI BUTON

NOMOR : 18 TAHUN 2021

TANGGAL : 15 Juli 2021

TENTANG : PEDOMAN TEKNIS PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BUTON

PEDOMAN TEKNIS PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BUTON

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bahwa penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Untuk mengatasi kondisi ini, perlu komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik untuk menetapkan suatu acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Setiap unit penyelenggaraan pelayanan harus memiliki Standar Pelayanan Publik yang harus diinformasikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sehubungan hal tersebut, perlu ditetapkan Peraturan Bupati Buton tentang Pedoman Teknis Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton.

B. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan

Tujuan Pedoman Teknis Penyusunan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton 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

Sasaran Pedoman Teknis Penyusunan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton adalah agar setiap penyelenggara pelayanan mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Teknis Penyusunan Standar Pelayanan Publik ini meliputi: penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan Publik sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

D. Pengertian Umum

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Buton.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Buton.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Unit Pelaksana Tekhnis, yang selanjutnya disingkat UPT adalah unsur pelaksana teknis operasional Dinas atau Badan untuk melaksanakan sebagian urusan Dinas atau Badan di Lingkungan Pemerintah Daerah.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap Perangkat Daerah dan/atau UPT yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Standar Pelayanan Publik adalah tolak 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 serta terukur.
8. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.
9. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara, penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Pihak terkait adalah pihak yang berkompeten dalam memberikan masukan terhadap standar pelayanan publik.
12. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan publik.

II. PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan Publik

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. Partisipatif

Penyusunan Standar Pelayanan Publik dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan Publik harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan

Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi

Harus dapat diakses dengan mudah dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

6. Keadilan

Standar Pelayanan Publik harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

B. Komponen

Komponen standar pelayanan publik adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggara pelayanan publik. Komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam peraturan ini dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.

c. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- e. Produk Layanan
Produk Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
2. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal di lingkungan organisasi meliputi:
- a. Dasar Hukum
Dasar Hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan.
 - b. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas.
Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
 - c. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
 - d. Pengawasan Internal
Pengawasan Internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
 - e. Jumlah pelaksana
Jumlah Pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
 - f. Jaminan Pelayanan
Jaminan Pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan publik.
 - g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
 - h. Evaluasi Kinerja Pelaksana
Evaluasi Kinerja Pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar pelayanan Publik.
- III. PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN, PENETAPAN, PENERAPAN, MAKLUMAT DAN PEMANTAUAN/EVALUASI STANDAR PELAYANAN

A. Partisipasi Masyarakat

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengaktifkan penyelenggaraan pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki meliputi:

1. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
2. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
3. Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas yang digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan.

Pada proses pembahasan dengan masyarakat, instansi penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen lain, seperti sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan pelayanan dan keselamatan pelayanan. Selain itu, bagi penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen lain, seperti sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan pelayanan dan keselamatan pelayanan. Selain itu bagi penyelenggara pelayanan, Standar Pelayanan Publik sekurang-kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan.

Format Standar Pelayanan Publik dapat digunakan antara lain:

Standar Pelayanan "X" (diisi sesuai jenis pelayanan)

1. Persyaratan	:	1. 2.dst
2. Prosedur	:	1. 2.dst
3. Waktu Pelayanan	:	1. 2.dst
4. Biaya/Tarif	:	1. 2.dst
5. Produk Pelayanan	:	1. 2.dst
6. Pengelolaan Pengaduan	:	1. 2.dst
7. Dasar Hukum	:	1. 2.dst
8. Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	:	1. 2.dst
9. Kompetensi Pelaksana	:	1. 2.dst
10. Pengawasan Internal	:	1. 2.dst
11. Jumlah Pelaksana	:	1. 2.dst
12. Jaminan Pelayanan	:	1. 2.dst
13. Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. 2.dst
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. 2.dst

B. Penetapan Standar Pelayanan Publik

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan Publik, penyelenggara wajib membuat berita acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan Publik yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian oleh penyelenggara pelayanan publik.

C. Penerapan Standar Pelayanan Publik

Untuk melaksanakan Standar Pelayanan Publik tersebut harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, program dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan. Integrasi Standar Pelayanan Publik dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Tahapan selanjutnya adalah melakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi untuk memberikan pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

D. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Format Maklumat Pelayanan adalah sebagai berikut:

<p>KOP (Penyelenggara Pelayanan)</p> <hr/> <p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”</p> <p>Pasarwajo,..... Pimpinan Penyelenggara Pelayanan</p>
--

E. Pemantauan dan Evaluasi

Pemantauan dan evaluasi dilakukan terhadap kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat. Metode yang dapat digunakan antara lain: analisis dokumen, survey, wawancara dan observasi. Survey dapat dilakukan dengan metode Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh serta hasil dari Survey Kepuasan Masyarakat.

F. Penutup

Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan wajib berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan Perangkat Daerah/Dinas Teknis/Instansi/Lembaga yang terkait atau koordinasi dan konsultasi dengan instansi pusat maupun provinsi.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan di Lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Standar Pelayanan dapat diubah dan/atau diperbaiki apabila terjadi perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

BUPATI BUTON,



LA BAKRY