



**BUPATI OGAN KOMERING ULU
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU
NOMOR 22 TAHUN 2017**

TENTANG

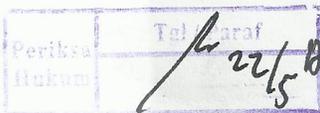
**PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI OGAN KOMERING ULU,

Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan dalam rangka mewujudkan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik;

b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu.



Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1959 Nomor 73, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);

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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Perubahan Ke dua 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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang

5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 15);
6. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2013 Nomor 3);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2016 Nomor 9).

MEMUTUSKAN :

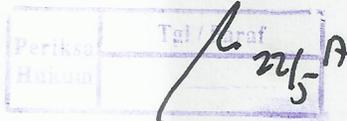
Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Kabupaten adalah Kabupaten Ogan Komering Ulu.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu.
3. Bupati adalah Bupati Ogan Komering Ulu.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu.
5. 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.
6. Standar Pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut penyelenggara, adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan public, dan badan hokum 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 di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu.
10. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
11. 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.
12. Sederhana adalah standar pelayanan publik yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
13. Partisipatif adalah penyusunan standar pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
14. Akuntabel adalah hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan publik harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
15. Berkelanjutan adalah standar pelayanan publik harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Standar Pelayanan Publik dimaksudkan :
 - a. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing SKPD/unit penyelenggara pelayanan publik;
 - b. memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
 - c. agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten;
 - d. sebagai pedoman bagi SKPD / Unit Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

(2) Standar pelayanan publik ini bertujuan :

- a. meningkatkan kemampuan SKPD terhadap penyusunan Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu;
- b. mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- c. menyediakan acuan praktis dalam evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan pedoman umum standar pelayanan sebagai dasar bagi tindakan nyata perbaikan.

**BAB III
PEDOMAN
STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**Bagian Kesatu
Langkah-Langkah Penyusunan Standar Pelayanan Publik**

Pasal 3

Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun standar pelayanan publik pada SKPD masing-masing.

Pasal 4

(1) Langkah-langkah penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana berikut :

- a. identifikasi Persyaratan;
- b. identifikasi prosedur;
- c. identifikasi waktu;
- d. identifikasi biaya/tariff;
- e. identifikasi produk pelayanan;
- f. penanganan pengelolaan pengaduan.

(2) langkah penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

**Bagian Kedua
Pelaksanaan, Pemantauan dan Evaluasi**

Pasal 5

(1) Pelaksanaan Standar Pelayanan, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

(2) Integrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memastikan kebutuhan Standar Pelayanan yang diakomodasi melalui program dan anggaran, sebagai acuan kualitas pelaksanaan

Pasal 6

- (1) Pemantauan dan evaluasi dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.
- (2) Pemantauan dilakukan melalui penilaian terhadap standar pelayanan publik untuk mengetahui keberhasilan dan hambatan.
- (3) Pemantauan dapat dilakukan dengan metode :
 - a. analisis dokumen;
 - b. survey;
 - c. wawancara; dan / atau
 - d. observasi.

Pasal 7

- (1) Evaluasi Standar Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan membandingkan hasil dan prestasi suatu penetapan standar pelayanan publik, untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan / atau kegagalan.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh serta hasil dari survey kepuasan masyarakat.

Pasal 8

Penyelenggaraan pelayanan publik dan keikutsertaan masyarakat adalah untuk menyalurkan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan berkualitas.

Pasal 9

- (1) Instrumen dan metode Standar Pelayanan Publik dapat digunakan sebagai acuan bagi penerapan standar pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan.
- (2) Sasaran dan metode standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II, III dan IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 10

- (1) Standar Pelayanan Publik pada SKPD disampaikan kepada Bupati Ogan Komering Ulu melalui Sekretaris Daerah Kabupaten.
- (2) Penyelenggara Pelayanan Publik mempublikasikan Standar Pelayanan Publik kepada masyarakat.

BAB IV PEMBINAAN, MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 11

- (1) Bupati melakukan pembinaan, monitoring dan evaluasi terhadap

- (2) Pembinaan, monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Sekretaris Daerah Kabupaten.
- (3) Dalam pelaksanaan pembinaan, monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dibentuk Tim dengan melibatkan unsur SKPD yang membidangi pengawasan, perencanaan dan pembinaan aparatur.
- (4) Pembinaan, monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

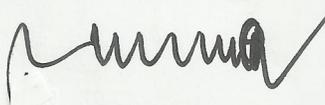
BAB V KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

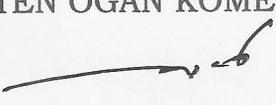
Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Ditetapkan di Baturaja
pada tanggal, 30 Mei 2017
BUPATI OGAN KOMERING ULU,


KURYANA AZIS

Diundangkan di Baturaja
pada tanggal, 30 Mei 2017

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU,


MARWAN SOBRIE

BERITA DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU
TAHUN 2017 NOMOR... 22

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU
NOMOR 22 TAHUN 2017
TENTANG
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
OGAN KOMERING ULU.

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

1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundangundangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dibedakan untuk menetapkan

keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola.

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).

Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
- Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi "produk" dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan.

Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain:

Rancangan Standar Pelayanan

1	Jenis Pelayanan	:	diisi nama jenis pelayanan
2	Dasar Hukum	:	diisi hasil identifikasi
3	Persyaratan	:	diisi hasil identifikasi
4	Prosedur	:	diisi hasil identifikasi
5	Waktu Pelayanan	:	diisi hasil identifikasi
6	Biaya/Tarif	:	diisi hasil identifikasi
7	Produk	:	diisi hasil identifikasi
8	Pengelolaan Pengaduan	:	diisi hasil identifikasi

KEPALA SKPD

.....

BUPATI OGAN KOMERING ULU,


KURYANA AZIS

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU
NOMOR 22 TAHUN 2017
TENTANG
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
OGAN KOMERING ULU.

Lembaran Kerja I
Identifikasi Jenis Pelayanan

Unit Pelayanan.....

No	Jenis Pelayanan diberikan/diselenggarakan	Dasar Hukum
1	2	3

Keterangan :

1. Unit Pelayanan diisi dengan nama unit pelayanan yang memberikan pelayanan, contoh Dinas Perizinan
2. Kolom : nomor urut
3. Kolom 2 : pelayanan yang diberikan / diselenggarakan diisi dengan jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan yang bersangkutan, contoh: ijin reklame, SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan)
4. Kolom 3 : dasar hukum diisi dengan peraturan perundang-undangan sesuai dengan pelayanan yang bersangkutan.

KEPALA SKPD

.....

BUPATI OGAN KOMERING ULU,



KURYANA AZIS

LAMPIRAN III
 PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU
 NOMOR 22 TAHUN 2017
 TENTANG
 PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
 LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
 OGAN KOMERING ULU.

Lembaran Kerja II
 Analisis Standar Pelayanan

Unit Pelayanan.....

No	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya / Tarif	Produk Pelayanan	Pengelolaan Pengaduan
1	2	3	4	5	6	7

Keterangan :

1. Jenis Pelayanan adalah jenis-jenis pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
2. Kolom 1 : nomor urut
3. Kolom 2 : persyaratan diisi dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
4. Kolom 3 : prosedur diisi dengan aktivitas pelayanan mulai dari awal sampai dengan akhir pemberian pelayanan
5. Kolom 4 : waktu pelayanan diisi dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan
6. Kolom 5 : biaya/ tariff diisi dengan besaran tarif - tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.
7. Kolom 6 : produk pelayanan diisi dengan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pengguna layanan.
8. Kolom 7 : pengelolaan pengaduan diisi dengan mekanisme yang dapat ditempuh layanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

KEPALA SKPD

.....

BUPATI OGAN KOMERING ULU,



KURYANA AZIS

LAMPIRAN IV
PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU
NOMOR 22 TAHUN 2017
TENTANG
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
OGAN KOMERING ULU.

1. Teknis Penyusunan Standar Pelayanan Publik
Contoh Bentuk dan Susunan Standar Pelayanan

KOP INSTANSI

KEPUTUSAN PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN
NOMOR XXXX TAHUN XXXX

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA JENIS PELAYANAN.....
PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggara pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik wajib menerpakan standar pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan (diisi sesuai dengan pelayanan yang diterapkan) dengan Keputusan Kepala..... (Satuan Kerja Perangkat Penyelenggara Pelayanan);
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Pimpinan;

- Mengingat :
1. Undang-Undang.....;
 2. Undang-Undang.....;
 3. Dst.....;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
Kesatu :
Kedua :
Ketiga :

Ditetapkan di
pada tanggal
(Pimpinan Penyelenggara)