



BUPATI SOLOK

PERATURAN BUPATI SOLOK

NOMOR : 12 TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SOLOK,

Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 15 huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan pedoman kepada penyelenggara pelayanan dalam menyusun standar pelayanan, perlu ditetapkan pedoman penyusunan standar pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah;

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2004 tentang Pemindahan Ibukota Kabupaten Solok dari Wilayah Kota Solok ke KayuAro-Sukarami (Arosuka) di Kecamatan Gunung Talang Kabupaten Solok;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri, Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK.**

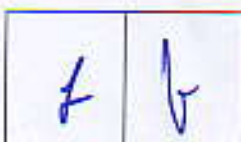
BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Solok.
2. Pemerintah adalah Pemerintah Kabupaten Solok.
3. Bupati adalah Bupati Solok.
4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan peundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.



6. 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.
7. 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, serta terukur.
8. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik, dan
9. Anggaran pendapatan dan belanja daerah, selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan pemerintah daerah yang dibahas dan disetujui bersama oleh pemerintah daerah dan DPRD dan ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Pasal 2

Pedoman penyusunan Standar Pelayanan dimaksudkan sebagai acuan atau panduan bagi penyelenggara dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan.

Pasal 3

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

Pasal 4

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

Pasal 5

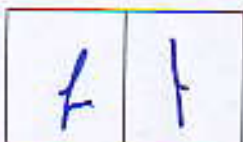
Prinsip dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan meliputi :

- a. sederhana;
- b. konsistensi;

- c. partisipatif;
- d. akuntabel;
- e. berkesinambungan;
- f. transparansi; dan
- g. keadilan.

Pasal 6

- (1) Sederhana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a, yaitu harus dapat mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat dan penyelenggara.
- (2) Konsistensi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, yaitu harus memperhatikan ketepatan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
- (3) Partisipatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c, yaitu penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- (4) Akuntabel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d, yaitu hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- (5) Berkesinambungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e, yaitu Standar Pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- (6) Transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf f, yaitu Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
- (7) Keadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf g, yaitu Standar Pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapasitas fisik dan mental.



BAB II

RUANG LINGKUP

Pasal 7

Ruang lingkup Standar Pelayanan meliputi :

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

Pasal 8

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a yaitu pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b yaitu proses penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh penyelenggara.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

BAB III

KOMPONEN

Pasal 9

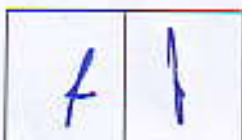
Komponen Standar Pelayanan paling sedikit memuat :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.



Pasal 10

- (1) Dasar hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a merupakan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b merupakan syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, termasuk pengaduan.
- (3) Sistem, mekanisme dan prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- (4) Jangka waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf d merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- (5) Biaya/tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf e yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- (6) Produk pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- (7) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf g yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- (8) Kompetensi pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf h yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- (9) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf i merupakan sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.



- (10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf j merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- (11) Jumlah pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf k yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja, informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
- (12) Jaminan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf l yaitu untuk memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf m yaitu bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- (14) evaluasi kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf n yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

BAB IV

TAHAPAN

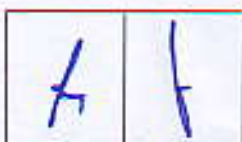
Pasal 11

Tahapan penyusunan Standar Pelayanan meliputi :

- a. penyiapan rancangan Standar Pelayanan; dan
- b. penyusunan rancangan Standar Pelayanan .

Pasal 12

- (1) Tahap penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a terdiri atas :
 - a. pembentukan Tim; dan
 - b. identifikasi.
- (2) Pembentukan Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas ketua, sekretaris dan anggota.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.



- (4) Identifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi :
- Tugas, fungsi, kewenangan dan dasar hukum kelembagaan;
 - Jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat dan pihak terkait;
 - Mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, waktu dan penanggung jawab;
 - Sarana, prasarana dan anggaran;
 - Jumlah dan kompetensi sumber daya manusia; dan
 - Pengawasan internal.
- (5) Identifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan cara mempelajari, mencermati, dan meneliti berbagai praktek kebijakan dan/atau implementasi peraturan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan yang dituangkan ke dalam Lembar Kerja.
- (6) Format Lembar Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 13

- Penyusunan rancangan Standar Pelayanan dilakukan untuk mempermudah proses pembahasan pada masing-masing Perangkat Daerah.
- Penyusunan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara rapat pembahasan.
- Format penyusunan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebagaimana tercantum dalam dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB V

PENETAPAN

Pasal 14

- Rancangan Standar Pelayanan yang telah disusun harus dilakukan pembahasan melalui pembentukan forum pembahasan pada masing-masing Perangkat Daerah.



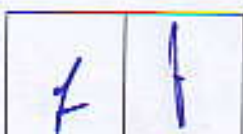
- (2) Forum pembahasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari Tim dan unsur masyarakat/pihak terkait.
- (3) Unsur masyarakat/pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berjumlah paling banyak 5 (lima) orang dengan kriteria sebagai berikut:
 - a. dapat mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur masyarakat;
 - b. dapat mewakili baik dari kelompok masyarakat maupun dari wakil asosiasi/korporasi/badan usaha;
 - c. memiliki kepedulian dalam arti bahwa yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan;
 - d. memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
 - e. dapat mengedepankan musyawarah, mufakat dalam pembahasan dan pengambilan keputusan dan kriteria lainnya sesuai kondisi jenis pelayanan atau kebutuhan karakteristik pelayanan yang bersangkutan.
- (4) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan dituangkan dalam Berita Acara Penyusunan Standar Pelayanan, dengan dilampirkan daftar hadir peserta rapat.
- (5) Standar Pelayanan ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah; dan
- (6) Format Standar Pelayanan, Surat Keputusan Kepala Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI

MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 15

- (1) Penyelenggara sebelum menerapkan Standar Pelayanan dilingkungan Perangkat Daerahnya berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.



- (3) Penyelenggara berkewajiban mempublikasikan maklumat pelayanan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah Standar Pelayanan ditetapkan.
- (4) Format maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VII

MONITORING DAN EVALUASI

Bagian Kesatu

Monitoring

Pasal 16

- (1) Tim berkewajiban melakukan monitoring terhadap penyelenggaraan Standar Pelayanan pada masing-masing Perangkat Daerah;
- (2) Monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dalam bentuk :
 - a. Survei;
 - b. wawancara; dan
 - c. observasi.
- (3) Metode monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit 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.
- (4) Penyelenggaraan monitoring dilakukan secara berkala oleh Tim paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun;
- (5) Format alat bantu monitoring penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua

Evaluasi

Pasal 17

- (1) Tim berkewajiban melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan Standar Pelayanan pada masing-masing Perangkat Daerah;
- (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 evaluasi Standar Pelayanan; dan
- (4) Laporan evaluasi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dijadikan dasar penyempurnaan Standar Pelayanan dan ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.



BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Arosuka
pada tanggal 18 Februari 2019

BUPATI SOLOK,



GUSMAL

Diundangkan di Arosuka
pada tanggal 18 Februari 2019

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SOLOK,**



ASWIRMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN SOLOK TAHUN 2019 NOMOR 12

PENYIAPAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

1. Identifikasi tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

Lembar Kerja-1

Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

Unit Pelayanan :

NO	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Terkait
1	2	3	4
1	Tugas dan Fungsi		
2	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan, meliputi : a. b. dst		
3	SKPD yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan		

2. Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait.

Lembar Kerja-2

Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait

Unit Pelayanan :

NO	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan	Masyarakat/ Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1	2	3	4	5	6

3. Identifikasi Mekanisme dan prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu

Lembar Kerja-3 Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan dan Biaya

Unit Pelayanan :
Jenis Pelayanan :

NO	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur*)	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
1	2	3	4	5	6	7

Keterangan :

*) = Sebutkan urutan kegiatan layanan dan unit yang terkait

4. Identifikasi Sarana, Prasarana dan Anggaran.

Lembar Kerja-4 Sarana, Prasarana dan Anggaran

NO	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Anggaran	Ket*)
1	2	3	4	5

Keterangan :

*) = Kolom keterangan diisi penjelasan kondisi sarana, prasarana, sumber anggaran pelayanan dan sebagainya

5. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi Sumber Daya Manusia.

Lembar Kerja-5 Jumlah dan Kompetensi Sumber Daya Manusia

Unit Pelayanan :

NO	Produk Pelayanan	Kualitas Sumber Daya Manusia yang tersedia	Jumlah Sumber Daya Manusia	Ket*)
1	2	3	4	5

Keterangan :

*) = Kolom keterangan diisi penjelasan kemungkinan penggunaan SDM oleh beberapa jenis atau produk pelayanan

1	2
---	---

6. Identifikasi Pengawasan Internal

Lembar Kerja-6 Pengawasan Internal

Unit Pelayanan :

NO	Bentuk Organisasi	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Ket
1	2	3	4	5	6	7

7. Identifikasi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Lembar Kerja-7 Pengaduan, Saran dan Masukan

Unit Pelayanan :

NO	Jenis Pengaduan	Prosedur	Tindak Lanjut	Sarana	Bentuk Organisasi
1	2	3	4	5	6
1	Pengaduan				
2	Saran dan Masukan				

BUPATI SOLOK,



GUSMAL

PENYUSUNAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

1. Identifikasi Daftar Inventaris, Kebutuhan Sarana dan Prasarana.

Lembar Kerja-8
Daftar Inventaris Kebutuhan Sarana dan Prasarana
(Penunjang Penyelenggara Pelayanan)

Unit Pelayanan :

NO	Sarana dan Prasarana	Spesifikasi/Type/Seri/Tahun	Kondisi/Ukuran/Luas/Jumlah	Ket*)
1	2	3	4	5

Keterangan :

*) = Milik sendiri, sewa dan lain-lain

2. Identifikasi Evaluasi Kinerja Pelaksana

Lembar Kerja-9 Evaluasi Kinerja Pelaksana

NO	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab	Alternatif Solusi	Ket.
		Sesuai	Tidak			
1	2	3	4	5	6	7
1	Dasar hukum					
2	Persyaratan					
3	Sistem, mekanisme dan prosedur					
4	Jangka waktu penyelesaian					
5	Produk Pelayanan					
6	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas					
7	Kompetensi pelaksana					
8	Pengawasan internal					
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan					
10	Jumlah Pelaksana					
11	Jaminan Pelayanan					
12	Jaminan Keamanan					
13	Evaluasi kinerja pelaksana					

BUPATI SOLOK,


GUSMAL

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

1. Format Surat Keputusan Kepala Perangkat Daerah



PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK
Perangkat Daerah.....

Alamat Perangkat Daerah.....
website: www.solokkab.go.id e-mail:.....@solokkab.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA.....

NOMOR.....TAHUN.....

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

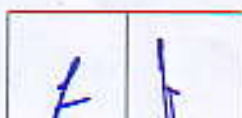
PADA JENIS PELAYANAN.....

KEPALA.....

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan.....dengan Keputusan Kepala

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 3851);



2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi 2010 – 2025;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 – 2014;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Solok Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembar Daerah Kabupaten Solok Tahun 2016 Nomor 69)



11. Peraturan Bupati Solok Nomor.... Tahun 2016 tentang
Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi
Serta Tata Kerja.....

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Perangkat Daerah.....

KEDUA : Standar Pelayanan pada satuan kerja.....
meliputi ruang lingkup pelayanan :

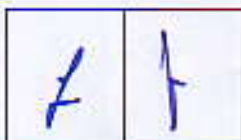
- a. Barang;
- b. Jasa; dan
- c. Administratif.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran
Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara /
pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja
pelayanan oleh Kepala Perangkat Daerah, aparat pengawas
dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
dan

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di.....
pada tanggal
Kepala

Nama
Pangkat
NIP



Lampiran : Keputusan Kepala.....
Nomor : Tahun.....
Tanggal :

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

B. STANDAR PELAYANAN

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan Pelayanan	
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4	Jangka Waktu Penyelesaian	
5	Biaya/Tarif	
6	Produk Pelayanan	
7	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas	
8	Kompetensi Pelaksana	
9	Pengawasan Internal	
10	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	
11	Jumlah Pelaksana	
12	Jaminan Pelayanan	
13	Jamianan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	
15	*)	

*) komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

Kepala

Nama
Pangkat
NIP

BUPATI SOLOK,


GUSMAL

2. Format Maklumat Pelayanan



PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK
Perangkat Daerah.....

Alamat Perangkat Daerah.....
website: www.solokkab.go.id e-mail:.....@solokkab.go.id


MAKLUMAT PELAYANAN

**“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MEYELENGGARAKAN
PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN
APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”**

tempat....., tanggal

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

BUPATI SOLOK,


GUSMAL

LAMPIRAN V**PERATURAN BUPATI SOLOK**

NOMOR : 12 TAHUN 2019

TANGGAL : 18 FEBRUARI 2019

MONITORING DAN EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Alat Bantu Monitoring Penerapan Standar Pelayanan

Lembar Kerja - 10

Alat Bantu Monitoring Penerapan Standar Pelayanan

Tahun :

No	Komponen/Aspek/ Variabel/Indikator	Standar Pelayanan	Percepatan/ Realisasi	Kesenjangan Antara Standar dan Pencapaian	Masalah
1	Persyaratan teknis maupun administratif dalam pengurusan pelayanan termasuk biaya				
2	Efisiensi mekanisme, prosedur dan waktu pelayanan				
3	Kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan				
4	Keberadaan sarana, prasarana, fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan				
5	Kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses pekerjaan				
6	Efektifitas sarana dan tata cara pelaksanaan dan penanganan pengaduan				
7	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan				
8	Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan penerapan Standar Pelayanan				
9	Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan Standar Pelayanan				
10	Pengemasan dan penyampaian informasi Standar Pelayanan				

BUPATI SOLOK,
GUSMAL