



BUPATI KUDUS  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI KUDUS  
NOMOR 11 TAHUN 2021

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUDUS,

Menimbang : bahwa dalam rangka memberikan pedoman dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan bagi penyelenggara pelayanan publik, serta guna melaksanakan ketentuan Pasal 27 ayat (5) Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

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 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

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 Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kudus (Lembaran Daerah Kabupaten Kudus Tahun 2016 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kudus Nomor 193);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Kudus Tahun 2017 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kudus Nomor 195);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kudus.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Kudus.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. 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.

6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Pemerintah Daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 2

- (1) Maksud disusunnya Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman bagi Penyelenggara dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan.
- (2) Tujuan disusunnya Peraturan Bupati ini adalah untuk memberikan kepastian hukum serta meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

## BAB III

### STANDAR PELAYANAN

#### Pasal 3

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Standar Pelayanan yang telah disusun sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala/Pimpinan Penyelenggara.

## BAB IV

### PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

#### Pasal 4

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) disusun dan diterapkan dengan pedoman yang terdiri dari :

- a. pendahuluan;
- b. prinsip penyusunan Standar Pelayanan;
- c. penyusunan Standar Pelayanan;
- d. penerapan Standar Pelayanan; dan
- e. penutup.

#### Pasal 5

Pedoman Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## BAB V

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 6

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kudus  
pada tanggal 25 Maret 2021



Diundangkan di Kudus  
pada tanggal 26 Maret 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KUDUS,



BERITA DAERAH KABUPATEN KUDUS TAHUN 2021 NOMOR 11.