



BUPATI WONOSOBO

PERATURAN BUPATI WONOSOBO

NOMOR 30 TAHUN 2009

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI WONOSOBO,

- Menimbang** : a. bahwa dengan telah diundangkannya Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 2 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dipandang perlu ada petunjuk guna menyusun suatu standar dalam pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tercantum pada huruf a dan agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berhasil guna dan tepat sasaran, maka perlu mengaturnya dalam Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);

4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
5. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20/M.PAN/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

13. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2008 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 7);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2008 Nomor 17, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 17);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2009 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 6);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2009 tentang Partisipasi dan Transparansi (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2009 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 7).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK.**

Pasal 1

- (1) Setiap Organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik wajib menyusun dan memiliki Standar Pelayanan Publik.
- (2) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.

Pasal 2

- (1) Untuk menyusun Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, dengan mengacu pada petunjuk sebagaimana tercantum pada :
 - a. Lampiran I tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
 - b. Lampiran II tentang Lembar Kerja 1: Identifikasi Tugas Pokok dan Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum;
 - c. Lampiran III tentang Lembar Kerja II : Identifikasi Jenis Pelayanan dan Pelanggan;
 - d. Lampiran IV tentang Lembar Kerja III : Identifikasi Harapan Pelanggan;
 - e. Lampiran V tentang Lembar Kerja IV : Identifikasi Visi dan Misi Pelayanan;
 - f. Lampiran VI tentang Lembar Kerja V : Identifikasi Proses, Persyaratan, Sarana dan Prasarana, Biaya dan Waktu Pelayanan;

- g. Lampiran VII tentang Lembar Kerja VI : Identifikasi Keterkaitan Pelayanan dan Kualifikasi Personel;
 - h. Lampiran VIII tentang Lembar Kerja VII : Contoh Format Standar Pelayanan;
 - i. Lampiran IX tentang Contoh Format Penetapan Standar Pelayanan Publik; dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini.
- (2) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Kepala Organisasi Perangkat Daerah Penyelenggara pelayanan publik/Unit Pelayanan.

Pasal 3

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal 12 Agustus 2010.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Wonosobo.

Ditetapkan di Wonosobo
pada tanggal 31 Desember 2009

BUPATI WONOSOBO



H.A. KHOLIQ ARIF

Diundangkan di Wonosobo
pada tanggal 4 Januari 2010

**Pt. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN WONOSOBO
KEPALA BAPPEDA**



LUTFI AMIN

BERITA DAERAH KABUPATEN WONOSOBO TAHUN 30 NOMOR 2009

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Salah satu agenda reformasi birokrasi adalah reformasi di bidang pelayanan publik telah dilaksanakan secara bertahap dan gradual. Namun sampai dengan saat ini hasilnya belum optimal sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat selaku pengguna layanan dan pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini antara lain diindikasikan dengan masih banyaknya berbagai komplain, protes, keluhan dan/atau pengaduan masyarakat yang disampaikan dengan berbagai cara baik secara langsung kepada pihak penyelenggara pelayanan maupun secara tidak langsung, seperti melalui media massa, jejaring sosial di internet dan sebagainya.

Pemerintah sesungguhnya menyadari arti penting terselenggaranya pelayanan publik yang prima dengan menerbitkan berbagai peraturan melalui kementerian terkait yang dimotori oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Kementerian Dalam Negeri.

Akan tetapi berbagai peraturan tersebut masih belum cukup untuk memberikan dampak perubahan secara massif dan komprehensif hingga ke tingkat pemerintah daerah. Hal ini dikarenakan berbagai peraturan tersebut belum dinaungi dengan undang-undang khusus di bidang pelayanan publik yang memiliki kekuatan hukum yang pasti dan mengikat.

Atas dasar kesadaran dan komitmen untuk mensukseskan agenda reformasi birokrasi khususnya di bidang pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Wonosobo berinisiatif untuk mengakomodasi berbagai peraturan yang telah ada dengan menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2009 tentang Partisipasi dan Transparansi sebagai sebuah produk hukum yang memiliki kekuatan hukum yang pasti dan mengikat di Kabupaten Wonosobo, yang mulai efektif berlaku 1 (satu) tahun setelah diundangkan yakni pada tanggal 12 Agustus 2009.

Kemudian Pemerintah menetapkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tanggal 18 Juli 2009 yang secara efektif mulai berlaku sejak tanggal diundangkan, yakni pada tanggal 18 Juli 2009. Meskipun penetapan Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo tersebut lebih dahulu dibandingkan dengan Undang-undang Pelayanan Publik, namun dari segi substansi tidak bertentangan dan efektif berlakunya justru lebih dahulu Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik ini merupakan salah satu agenda penting Pemerintah Kabupaten Wonosobo dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendukung penyelenggaraan pemerintahan daerah yang akuntabel. Oleh karena itu perlu dukungan dari segenap aparatur Pemerintah Daerah dalam mewujudkan tercapainya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dan berkualitas.

Sebagai tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan yang merupakan komitmen dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan, maka penyusunan standar pelayanan publik bersifat wajib bagi setiap unit kerja atau instansi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo. Hal ini juga sebagai suatu langkah akselerasi guna mengefektifkan, peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana yang diharapkan.

Keberhasilan penerapan standar pelayanan publik oleh aparat birokrasi sangat tergantung pada bagaimana penerimaan perilaku, sikap, dan cara kerja dengan paradigma baru sebagai *public servant* yang merupakan bagian dari budaya birokrasi yang diyakini kebenarannya sebagai sistem nilai dan norma yang mendasari. Oleh karena itu standar pelayanan publik yang telah disusun dan ditetapkan hendaknya dapat diimbangi dengan perubahan mental, sikap dan perilaku sesuai dengan paradigma pelayanan publik tersebut.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud petunjuk penyusunan standar pelayanan publik ini yaitu sebagai acuan bagi unit kerja atau instansi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik dalam melaksanakan penyusunan standar pelayanan publik.
2. Tujuan petunjuk penyusunan standar pelayanan publik ini adalah untuk mendorong segera tersusunnya standar pelayanan publik sebagai tolok ukur penilaian kualitas pelayanan publik pada setiap unit kerja atau instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo.

C. SASARAN

Sasaran petunjuk penyusunan standar pelayanan publik ini adalah setiap unit kerja atau instansi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo agar pelayanan publik dapat diselenggarakan secara berkualitas sesuai dengan standar pelayanan publik.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup penyusunan standar pelayanan publik ini meliputi :

- prinsip penyusunan standar pelayanan;
- komponen penyusunan standar pelayanan;
- langkah-langkah penyusunan standar pelayanan;
- pemantauan dan pengendalian kualitas pelayanan.

E. PENGERTIAN

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Wonosobo.
2. Pemerintah daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Peraturan Bupati adalah Peraturan Bupati Wonosobo.
4. Bupati adalah Bupati Wonosobo.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Wonosobo.
6. Komisi Pelayanan Publik Daerah adalah Komisi Pelayanan Publik Kabupaten Wonosobo.
7. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga masyarakat dan penduduk atas suatu barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Standar Pelayanan Publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
10. Unit pelayanan adalah instansi pemerintah daerah termasuk BUMD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan/ masyarakat.
11. Pembina teknis unit pelayanan adalah pimpinan unit kerja yang secara struktural merupakan atasan dari pimpinan unit kerja penyelenggara pelayanan.
12. Pemberi Pelayanan adalah pejabat/pegawai instansi Pemerintah Daerah yang melakukan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
13. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan.
14. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.

15. Biaya Pelayanan adalah segala biaya dengan nama atau sebutan apapun dalam rangka penyelenggaraan pelayanan yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
16. Transparansi adalah keterbukaan dalam hal informasi atas penyelenggaraan pelayanan publik sehingga masyarakat secara luas dapat mengetahuinya.
17. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan adanya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
18. Penghargaan adalah sesuatu dan/atau imbalan yang diberikan kepada penyelenggara pelayanan publik atas dasar prestasi dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan pemberian pelayanan publik.
19. Kompensasi adalah suatu bentuk perlakuan khusus yang diberikan kepada penerima pelayanan akibat dari tidak terpenuhinya standar pelayanan publik sebagaimana yang telah ditetapkan.
20. Pembinaan adalah upaya-upaya yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang terhadap instansi/unit penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan prestasi.
21. Pengawasan adalah proses kegiatan yang dimaksudkan untuk menjamin berjalannya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
22. Pengembangan Kapasitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah upaya mencapai kapasitas sumber daya manusia yang berkompeten dan profesional untuk melaksanakan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan dalam wadah institusi/unit penyelenggara pelayanan publik yang kondusif.

II. PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Penyusunan standar pelayanan publik harus dengan senantiasa memperhatikan dan menerapkan beberapa prinsip sebagai berikut :

- A. Konsensus, artinya standar pelayanan yang ditetapkan merupakan komitmen dari penyelenggara pelayanan publik dan kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf unit kerja pelayanan dengan memperhatikan dan mempertimbangkan dengan sungguh-sungguh kepentingan berbagai pihak terkait serta mengacu pada norma dan berbagai peraturan yang ada.
- B. Sederhana, artinya standar yang ditetapkan memuat aturan-aturan yang bersifat pokok, sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan , baik oleh petugas pemberi pelayanan maupun oleh masyarakat.
- C. Konkret, artinya standar pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan.
- D. Mudah diukur, artinya standar pelayanan yang ditetapkan mudah diukur implementasinya, baik hal-hal yang bersifat teknis maupun non-teknis.

- E. Terbuka, artinya standar pelayanan yang ditetapkan bersifat terbuka bagi saran-saran dan masukan demi perbaikan di kemudian hari.
- F. Terjangkau, artinya standar pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan benar baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat penerima layanan.
- G. Dapat dipertanggungjawabkan, artinya hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara nyata kepada berbagai pihak yang berkepentingan.
- H. Batas waktu pencapaian, artinya standar pelayanan dapat memuat ketentuan waktu bagi pencapaian hal-hal dan/atau produk-produk layanan yang telah diatur dalam standar pelayanan.
- I. Berkesinambungan, artinya standar pelayanan yang telah ditetapkan harus dilaksanakan secara konsekuen secara terus menerus dan senantiasa dapat disempurnakan dan disesuaikan dengan tuntutan perkembangan.

III. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Penyelenggaraan pelayanan publik harus mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai tolok ukur yang dibakukan yang bersifat mengikat dan wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima layanan.

Standar pelayanan publik yang ditetapkan sekurang-kurangnya harus meliputi :

- A. Jenis pelayanan, yakni pelayanan-pelayanan yang diberikan dan/atau dihasilkan oleh unit kerja/instansi penyelenggara pelayanan.
- B. Dasar hukum pelayanan, yakni adanya peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- C. Persyaratan pelayanan, yakni syarat-syarat baik yang bersifat teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan atau pengajuan suatu jenis pelayanan.
- D. Prosedur pelayanan, yakni tata cara atau mekanisme pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
- E. Waktu penyelesaian pelayanan, yakni jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan atau menghasilkan suatu produk pelayanan.
- F. Biaya pelayanan, yakni besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan atas suatu jenis pelayanan yang diajukan.

- G. Produk pelayanan, yakni suatu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- H. Sarana dan prasarana, yaitu fasilitas pelayanan yang dapat diberikan dan/atau diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas khusus bagi penyandang cacat.
- I. Mekanisme penanganan pengaduan pelayanan, yakni tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

IV. FAKTOR PENDUKUNG PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Dalam melaksanakan penyusunan standar pelayanan publik, perlu memperhatikan pula berbagai faktor pendukung, antara lain :

- A. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kemampuan dan kepribadian pendukung pelaksanaan tugas yang harus dimiliki oleh petugas penyelenggara/pemberi pelayanan, yang meliputi pengetahuan, ketrampilan, keahlian perilaku, sikap dan mentalitas.
- B. Mekanisme pengawasan, tata cara pelaksanaan pengawasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

V. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Standar pelayanan publik yang telah disusun, ditetapkan dan dipublikasikan merupakan komitmen yang harus dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan oleh penyelenggara pelayanan publik serta merupakan jaminan kepastian bagi penerima pelayanan publik.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penyusunan standar pelayanan publik adalah sebagai berikut :

A. Identifikasi Tugas, Fungsi dan Kewenangan.

Untuk mengetahui jenis pelayanan perlu dilakukan inventarisasi tugas dan fungsi setiap unit pelayanan, baik yang bersifat utama maupun pendukung termasuk dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Identifikasi Jenis Pelayanan dan Pelanggan.

Melakukan identifikasi jenis-jenis pelayanan dan identifikasi pihak-pihak yang menjadi pelanggan atau target pelayanan.

C. Identifikasi Harapan Pelanggan.

Melakukan survey kepada masyarakat untuk mengetahui harapan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Mengetahui harapan pelanggan secara pasti akan dapat memacu kinerja pelayanan agar sesuai dengan harapan pelanggan.

D. Identifikasi Visi dan Misi Pelayanan.

Dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan didasarkan pada adanya visi dan misi pelayanan yang jelas.

E. Identifikasi Proses dan prosedur pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Sarana-Prasarana, Waktu dan Biaya Pelayanan.

1) Identifikasi Proses dan Prosedur Pelayanan

Mengidentifikasi keseluruhan aktivitas dalam pemberian pelayanan sejak calon penerima layanan datang sampai dengan penerima layanan dapat memperoleh hasil layanan sebagaimana yang diinginkan. Kemudian prosedur tersebut dituangkan dalam bagan alir.

Dalam menyusun proses dan prosedur pelayanan, agar diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Mekanisme kerja atau tata urutan pelayanan diupayakan sesederhana mungkin. Artinya jumlah simpul / meja yang harus dilalui dalam proses pelayanan harus sederhana. Prosedur disusun dalam rangkaian proses yang hanya melewati simpul pelayanan, meja pelayanan atau petugas pelayanan yang benar-benar memiliki kaitan fungsi yang diperlukan dalam proses pelayanan. Aspek persyaratan legalitas yang diperlukan dalam suatu jenis pelayanan merupakan pertimbangan penting guna memotong prosedur yang kurang penting.
2. Proses yang menggambarkan arus kerja pelayanan harus dituangkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir.
3. Informasi mengenai sarana penunjangnya seperti nama loket, meja atau petugas harus dibuat secara jelas sesuai dengan keadaan dan fungsinya.
4. Tata urutan pelayanan atau bagan alir pelayanan serta nama-nama loket dan petugas masing-masing urusan perlu divisualisasikan secara jelas guna memandu pelanggan.

2) Identifikasi persyaratan pelayanan

Analisis dilakukan dengan cara mengidentifikasi seluruh persyaratan yang dibutuhkan pada setiap tahapan aktivitas dalam pemberian pelayanan yang berkaitan langsung dengan substansi produk pelayanan.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menganalisis persyaratan pelayanan agar persyaratan pelayanan yang akan ditetapkan jelas dan mudah dimengerti antara lain :

1. Identifikasi persyaratan yang dibutuhkan dengan memperhatikan setiap tahapan aktivitas pelayanan yang langsung berkaitan dengan substansi produk pelayanan dan dirumuskan secara singkat, padat, jelas.
 2. Melakukan pengkajian terhadap hasil identifikasi persyaratan dengan memperhatikan sifat dan karakteristik jenis pelayanan agar persyaratan yang akan ditetapkan benar-benar sesuai dengan jenis pelayanan.
 3. Menghapuskan segala jenis persyaratan yang bersifat duplikasi dan tidak perlu dari unit-unit yang terkait dengan proses pelayanan.
- 3) Analisis sarana dan prasarana pelayanan.

Kegiatan yang harus dilakukan pada langkah ini adalah mengidentifikasi secara seksama sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Langkah mengidentifikasi sarana dan prasarana dilakukan dengan melihat kembali hasil analisis prosedur dan proses pelayanan. Dengan demikian dapat diketahui aktivitas-aktivitas yang memerlukan sarana dan prasarana tertentu, namun juga tidak semua aktivitas memerlukan sarana dan prasarana khusus. Pada tahapan langkah ini dapat pula sekaligus diidentifikasi apa saja yang merupakan sarana utama yang sangat dibutuhkan, dan sarana pendukung yang dinilai dapat menunjang kelancaran serta peningkatan kualitas pelayanan.

4) Analisis waktu penyelesaian pelayanan

Analisis waktu penyelesaian pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi berbagai pengalaman, melihat hasil identifikasi harapan pelanggan, prosedur yang harus dilalui, sarana-prasarana yang dimiliki serta kemampuan internal termasuk kapasitas SDM.

Penetapan waktu penyelesaian pelayanan perlu mempertimbangkan beberapa hal, antara lain :

1. Jumlah personel yang tersedia
Dengan mengidentifikasi berbagai hal tersebut, maka akan dapat ditentukan waktu penyelesaian sebuah pelayanan secara akurat. Di satu sisi dapat memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat dan di sisi lain pihak penyelenggara pelayanan mampu memenuhi standar sebagaimana telah ditetapkan.
2. Sarana dan prasarana yang dimiliki
Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran penyelesaian tugas pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

3. **Beban kerja**
Beban kerja dapat pula digunakan sebagai salah satu tolok ukur guna menentukan jumlah personel yang diperlukan dengan tetap memperhatikan tingkat produktivitas.
4. **Tahapan proses pelayanan**
Berbagai tahapan yang dalam satu rangkaian disebut sebagai prosedur pelayanan yang harus dilaksanakan dibandingkan dengan jumlah personel yang dimiliki dengan mempertimbangkan pula perkiraan jumlah pelanggan.
5. **Kemampuan dan ketrampilan SDM**
Kemampuan dan ketrampilan SDM yang memberikan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan
6. **Keterkaitan proses pelayanan dengan instansi lain**
Adanya berbagai jenis pelayanan yang diberikan terkadang memerlukan koordinasi atau kerja sama penanganan dengan instansi lain. Hal ini dapat berpengaruh terhadap alokasi waktu penyelesaian suatu pelayanan.

5) Analisis Biaya Pelayanan.

Analisis biaya pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi kemampuan ekonomi, harapan penerima pelayanan, tingkat kesulitan pelayanan, jenis produk pelayanan dan efek produk pelayanan.

Penetapan biaya pelayanan perlu memperhatikan beberapa hal, antara lain :

1. Besaran biaya yang wajar dan dapat diterima.
2. Komponen biaya yang dibebankan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan komponen biaya yang telah dibebankan pada anggaran pemerintah daerah.
3. Kemampuan ekonomi masyarakat.
4. Tingkat kesulitan dalam menyelesaikan produk pelayanan.
5. Nilai guna dan efek produk pelayanan.
6. Tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

F. Analisis Keterkaitan Pelayanan dan Kualifikasi Personel.

1) Analisis Keterkaitan Pelayanan

Analisis keterkaitan pelayanan ini dilakukan dengan mengidentifikasi secara cermat keterkaitan suatu jenis pelayanan yang distandarkan dengan keberadaan instansi lain. Hal ini dengan memperhatikan beberapa hal, antara lain :

1. Keterkaitan standar pelayanan yang sedang disusun dengan standar pelayanan yang lain baik dari internal maupun eksternal.
2. Keberadaan instansi/unit pelayanan lain yang berada dalam wilayah kewenangan yang sama terhadap jenis pelayanan.
3. Keterkaitan standar pelayanan yang sedang disusun dengan instansi/unit kerja lain atau dengan standar pelayanan yang disusun oleh instansi/unit kerja lain.

2) Analisis Kualifikasi Personel.

Kegiatan yang harus dilakukan dalam analisis kualifikasi personel ini adalah mengidentifikasi kemampuan personel yang diperlukan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. Identifikasi kemampuan personel ini dilakukan dengan mencermati berbagai analisis yang dilaksanakan sebelumnya. Dengan demikian dapat diketahui ketrampilan, keahlian, pengetahuan atau kualifikasi apa saja yang harus dimiliki oleh para petugas penyelenggara pelayanan agar proses pemberian pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan.

G. Analisis Mekanisme Pengaduan.

Analisis terhadap mekanisme pengaduan ini dilaksanakan dengan memperhatikan tata cara penyampaian keluhan-keluhan atau pengaduan yang disampaikan penerima pelayanan, materi keluhan, sarana pengaduan yang diperlukan, petugas khusus yang menangani pengaduan serta bagaimana cara penanganan dan tindak lanjut atas pengaduan.

Penanganan pengaduan ini dengan memperhatikan beberapa hal antara lain sebagai berikut :

1. Penatausahaan pengaduan masyarakat, meliputi cara penyampaian pengaduan, pencatatan, pemrosesan dan pengolahan data pengaduan dan sebagainya.
2. Proses pembuktian pengaduan masyarakat, antara lain dapat dilakukan dengan cara konfirmasi/klarifikasi, penelitan/penyelidikan/pemeriksaan, dan pelaporan hasilnya.

3. Tindak lanjut dan pemantauan pengaduan masyarakat yang meliputi :
 - a. Penanganan pengaduan dengan hasil rekomendasi atau rencana tindak lanjut pengaduan berdasarkan hasil konfirmasi/klarifikasi dan penelitian/penyelidikan/pemeriksaan.
 - b. Koordinasi penanganan pengaduan.
 - c. Pemantauan penanganan pengaduan
 - d. Pelaksanaan tindak lanjut.
4. Pelaporan atas pengaduan masyarakat dan penanganan serta tindak lanjutnya.

H. Pengemasan dan Penyajian Standar Pelayanan

Berbagai langkah analisa yang dilaksanakan pada akhirnya dipergunakan untuk memudahkan penyajian standar pelayanan dengan kemasan yang jelas dan mudah dipahami. Dengan demikian kegiatan konkret yang harus dilakukan dalam tahapan ini adalah menyusun format standar pelayanan dan penyajiannya.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam proses pengemasan dan penyajian standar pelayanan adalah :

1. Mengidentifikasi berbagai informasi penting dari beberapa lembar kerja yang telah disusun pada tahapan sebelumnya.
2. Menentukan metode penyajian standar pelayanan agar menarik dan mudah dipahami bagi pengguna pelayanan.
3. Menyusun alur proses pelayanan sebagai pendukung sosialisasi dan pemahaman terhadap pelayanan yang diselenggarakan.

VI. PEMANTAUAN DAN PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN

Standar pelayanan publik yang telah ditetapkan harus diterapkan secara konsekuen dan berkesinambungan. Oleh karena itu, dalam proses penerapan standar pelayanan publik perlu dilakukan pemantauan secara terus-menerus guna memelihara kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemantauan dapat meliputi sejauhmana penyelenggaraan pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan dan aspek-aspek manajemen yang memberikan daya dukung secara optimal bagi tercapainya pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Jika dari hasil pemantauan yang dilaksanakan ini ditemukan adanya kekurangsesuaian atau penyimpangan, maka dapat dengan cepat dilakukan tindakan-tindakan pengendalian, pembenahan, pembinaan agar penyelenggaraan pelayanan dapat kembali terlaksana sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Kegiatan pemantauan dan pengendalian ini sangat perlu dilakukan karena potensi penyimpangan dan kesalahan selalu ada, peningkatan kebutuhan masyarakat, kecenderungan perubahan masyarakat yang semakin cerdas dan kritis dengan tuntutan kualitas pelayanan yang semakin meningkat, perubahan lingkungan eksternal maupun internal maupun perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Kegiatan pemantauan dan pengendalian dapat dilakukan antara lain dengan :

- Penghimpunan berbagai masukan atau pengaduan dari masyarakat.
- Survey kepuasan masyarakat dapat dengan mempergunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Pemantauan pelaksanaan kegiatan secara rutin, berkala atau mendadak.
- Penerapan penghargaan dan sanksi sebagai langkah pengendalian dalam rangka menjaga dan memotivasi para petugas pelayanan agar senantiasa berdisiplin dan taat pada peraturan-peraturan.

Dengan kegiatan pemantauan dan pengendalian ini dapat menjaga konsistensi penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas sebagaimana ditetapkan.

VII. LEMBAR KERJA PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Untuk memudahkan beberapa langkah analisis yang diperlukan dalam rangka penyusunan standar pelayanan publik, digunakan beberapa lembar kerja sebagaimana Lampiran II, III, IV, V, VI dan VII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

VIII. FORMAT STANDAR PELAYANAN

Standar pelayanan yang ditetapkan disajikan dalam format yang mudah dipahami, mencakup beberapa langkah yang telah dilaksanakan sebelumnya sebagaimana Lampiran VIII yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

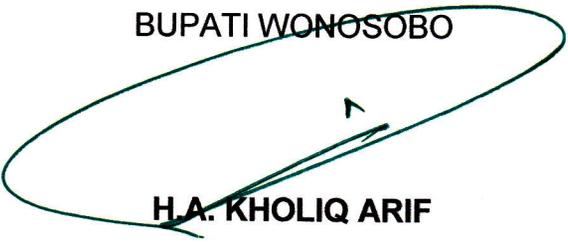
IX. SURAT KEPUTUSAN

Standar pelayanan publik yang telah disusun secara lengkap segera dituangkan dalam Surat Keputusan sebagaimana lampiran IX yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini untuk diinformasikan kepada publik dan kepentingan kedinasan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

X. PENUTUP

- A. Standar pelayanan publik ditetapkan oleh pimpinan instansi atau unit kerja pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- B. Penetapan standar pelayanan harus diikuti dengan berbagai upaya sosialisasi sehingga para petugas penyelenggara pelayanan dan masyarakat dapat mengetahui, memahami, mematuhi dan turut berpartisipasi dalam pengendalian dan pengawasan.
- C. Dalam merealisasikan standar pelayanan publik, setiap unit kerja pelayanan publik agar menetapkan, mendokumentasikan dan memelihara sistem manajemen pelayanan publik secara berkesinambungan dan senantiasa berupaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi.
- D. Komitmen pejabat pembina teknis unit pelayanan publik dan pimpinan unit kerja pelayanan publik sangat menentukan keberhasilan penyusunan dan implementasi standar pelayanan publik, oleh karena itu agar masing-masing dapat senantiasa memelihara dan memperkuat komitmen penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan kerjanya.
- E. Dalam rangka penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan publik, pembina teknis pelayanan publik yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan pihak-pihak terkait.

BUPATI WONOSOBO



H.A. KHOLIQ ARIF

LEMBAR KERJA 1
IDENTIFIKASI TUGAS POKOK DAN FUNGSI,
KEWENANGAN DAN DASAR HUKUM

UNIT PELAYANAN :

NO.	TUGAS POKOK DAN FUNGSI	KEWENANGAN	DASAR HUKUM

KETERANGAN :

1. Unit Pelayanan adalah instansi/unit kerja pemerintah daerah termasuk BUMD yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, antara lain: Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu, RSUD Setjonegoro, puskesmas, kecamatan, kelurahan, PDAM, Bank Wonosobo dan sebagainya.
2. Tugas dan Fungsi, merupakan tugas dan fungsi yang harus dilaksanakan terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan.
3. Kewenangan, merupakan wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi.
4. Dasar Hukum adalah dasar adanya tugas dan fungsi serta kewenangan terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan.

BUPATI WONOSOBO

H.A. KHOLIQ ARIF

LEMBAR KERJA 2
IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN DAN PELANGGAN

NO.	JENIS PELAYANAN	PELANGGAN	SARAN

KETERANGAN :

1. Jenis Pelayanan adalah pelayanan-pelayanan apa saja yang diselenggarakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Pelanggan adalah masyarakat yang menjadi sasaran penyelenggaraan pelayanan.
3. Dasar Hukum adalah dasar hukum yang dijadikan sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Keterangan, dapat diisi dengan hal-hal yang bersifat memberikan penjelasan atas isian kolom sebelumnya.

BUPATI WONOSOBO



H.A. KHOLIQ ARIF

LEMBAR KERJA 3
IDENTIFIKASI HARAPAN PELANGGAN

NO.	JENIS PELAYANAN	HARAPAN/KEBUTUHAN PELANGGAN	SARAN

KETERANGAN :

1. Jenis Pelayanan adalah pelayanan-pelayanan apa saja yang diselenggarakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Harapan/Kebutuhan Pelanggan merupakan kesimpulan atas harapan dan kebutuhan pelanggan terhadap jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan pengalaman, pengamatan, hasil survey langsung terhadap masyarakat.
3. Saran merupakan saran-saran dari masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BUPATI WONOSOBO



H.A. KHOLIQ ARIF

LEMBAR KERJA 4
IDENTIFIKASI VISI DAN MISI PELAYANAN

VISI
MISI

KETERANGAN :

1. Visi, merupakan rumusan visi instansi / unit pelayanan.
2. Misi, merupakan rumusan misi instansi / unit pelayanan.

BUPATI WONOSOBO



H.A. KHOLIQ ARIF

LEMBAR KERJA 5
 IDENTIFIKASI PROSES, PERSYARATAN, SARANA DAN PRASARANA,
 BIAYA DAN WAKTU PELAYANAN

JENIS PELAYANAN :

NO	PROSES AKTIVITAS	PERSYARATAN	SARANA/ PRASARANA		BIAYA		WAKTU
			UTAMA	PENDUKUNG	M A S Y.	I N S T.	

KETERANGAN :

1. Proses aktivitas merupakan keseluruhan aktivitas, tahap demi tahap yang harus ditempuh dalam pelayanan mulai saat pelanggan tiba di tempat pelayanan sampai pada pelanggan selesai menerima pelayanan yang diinginkan.
2. Persyaratan merupakan syarat-syarat kelengkapan yang diperlukan pada setiap tahapan aktivitas guna memperoleh suatu jenis pelayanan tertentu.
3. Sarana dan Prasarana merupakan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, baik yang bersifat utama (mutlak diperlukan) maupun pendukung (penunjang kelancaran dan kualitas pelayanan).
4. Biaya merupakan biaya yang diperlukan bagi terselenggaranya pemberian pelayanan baik yang dibebankan kepada masyarakat maupun yang ditanggung oleh penyelenggara pelayanan.
5. Waktu merupakan ketentuan waktu yang ditetapkan guna penyelesaian suatu jenis pelayanan.

BUPATI WONOSOBO

H.A. KHOLIQ ARIF

LEMBAR KERJA 6
IDENTIFIKASI KETERKAITAN PELAYANAN DAN KUALIFIKASI PERSONEL

NO.	JENIS PELAYANAN	KUALIFIKASI PERSONEL	KETERKAITAN PELAYANAN

KETERANGAN :

1. Jenis pelayanan merupakan jenis pelayanan yang diberikan.
2. Kualifikasi personel merupakan kriteria kemampuan, ketrampilan, keahlian dan/atau tingkat pendidikan tertentu guna melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.
3. Keterkaitan pelayanan menunjukkan adanya suatu keterkaitan dengan standar pelayanan yang telah ada sebelumnya atau yang lain baik dari internal maupun eksternal unit pelayanan.

BUPATI WONOSOBO



H.A. KHOLIQ ARIF

LEMBAR KERJA 7
FORMAT STANDAR PELAYANAN (A)

DINAS/BADAN/KANTOR/UNIT PELAYANAN/NAMA BUMD :

1. VISI PELAYANAN :(hasil lembar kerja 4)
2. MISI PELAYANAN :(hasil lembar kerja 4)
3. JENIS-JENIS PELAYANAN YANG DISEDIAKAN DAN DASAR HUKUM :
 - 1) Pelayanan.....
Dasar Hukum.....
 - 2)dan seterusnya (hasil lembar kerja 2)
Dasar Hukum.....dan seterusnya (hasil lembar kerja 1)
4. PROSEDUR PELAYANAN :
 - 1) Prosedur Pelayanan(sesuai jenis pelayanan yang disediakan)
 - a.....
 - b.....
 - 2) Prosedur Pelayanan.....
 - a.....
 - b.....dan seterusnya (hasil lembar kerja 5)
5. PERSYARATAN PELAYANAN :
 - 1) Persyaratan Pelayanan.....(sesuai jenis pelayanan yang disediakan)
 - a.....
 - b.....
 - 2) Persyaratan Pelayanan.....(dan seterusnya)
 - a.....
 - b.....dan seterusnya (hasil lembar kerja 5)

6. BIAYA PELAYANAN :

1) Biaya Pelayanan..... sebesar : Rp.....

2) Biaya Pelayanan..... sebesar : Rp..... (hasil lembar kerja 5)

7. WAKTU PELAYANAN :

1) Waktu Pelayanan..... selama :.....hari/jam

2) Waktu Pelayanan..... selama :.....hari/jam (hasil lembar kerja 5)

8. MEKANISME PENGADUAN..... (hasil analisis langkah ke 7)

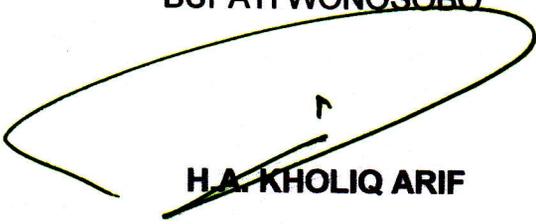
Wonosobo,

KEPALA DINAS/BADAN/KANTOR/

UNIT/NAMA BUMD/....dst.

.....
NIP.

BUPATI WONOSOBO


H.A. KHOLIQ ARIF

LEMBAR KERJA 7
FORMAT STANDAR PELAYANAN (B)
DINAS/BADAN/KANTOR/UNIT PELAYANAN/NAMA BUMD :

NO.	VISI	MISI	JENIS PELAYANAN DAN DASAR HUKUM	PROSEDUR PELAYANAN	PERSYARATAN PELAYANAN	BIAYA PELAYANAN	WAKTU PELAYANAN	MEKANISME PENGADUAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Wonosobo,
**KEPALA DINAS/BADAN/KANTOR/
 UNIT/NAMA BUMD/....dst.**

.....
NIP.

BUPATI WONOSOBO


H.A. KHOLIQ ARIF

CONTOH FORMAT PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Lambang Daerah (Bagi OPD)
/ Lambang Instansi Layanan
Publik (Bagi non-OPD)

NAMA INSTANSI

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS/BADAN/KANTOR/UNIT/BUMD/...dst

NOMOR : / /

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DINAS/BADAN/KANTOR/UNIT LAYANAN/NAMA BUMD/...dst

KEPALA DINAS/BADAN/KANTOR/UNIT LAYANAN/BUMD...dst

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas/Badan/Kantor/unit/BUMD.....dst dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketataan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik.
- b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a maka perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik Dinas/Badan/kantor/Unit/BUMD.....dst dalam Keputusan Kepala Dinas/Badan/Kantor/Unit/BUMD.....dst.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
5. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2008 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 7);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2008 Nomor 17, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 17);

11. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2009 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 6);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2009 tentang Partisipasi dan Transparansi (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2009 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 7);
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik;
14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan;
15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
16. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20/M.PAN/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

M E M U T U S K A N :

- Menetapkan** :
- PERTAMA** : Standar Pelayanan Publik Dinas / Badan / Kantor / Unit/BUMD.....dst, sebagaimana disebut dalam Lampiran Keputusan ini (hasil lembar kerja ke 7).
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik Dinas / Badan / Kantor / Unit / BUMD.....dst, sebagaimana dalam Diktum PERTAMA meliputi:
1.
 2.
 3.
 4.
 5.dst.
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas/ aparat Dinas / Badan / Kantor / Unit / BUMD.....dst.

KEEMPAT

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Wonosobo

Pada Tanggal.....

KEPALA DINAS/BADAN/KANTOR/

UNIT/NAMA BUMD/....dst.

.....
NIP.

BUPATI WONOSOBO



H.A. KHOLIQ ARIF