



BUPATI CILACAP  
PROVINSI JAWA TENGAH  
PERATURAN BUPATI CILACAP  
NOMOR 28 TAHUN 2019

TENTANG

MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI CILACAP,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 15 huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka kelancaran pelaksanaan penyusunan Standar Pelayanan bagi penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, maka perlu disusun mekanisme penyusunan standar pelayanan ;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Cilacap tentang Mekanisme Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. 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 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
7. 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);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 134);

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP.

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Cilacap.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Cilacap.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Unit Pelaksana Teknis Daerah, yang selanjutnya disingkat UPTD adalah organisasi yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu pada Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap.
6. Badan Usaha Milik Daerah, yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah.
7. Pelayanan 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.
8. 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.
9. 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.
10. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, serta terukur.
11. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

12. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan Pemerintah Daerah yang dibahas dan disetujui bersama oleh Pemerintah Daerah dan DPRD yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

## BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

### Pasal 2

- (1) Mekanisme penyusunan Standar Pelayanan dimaksudkan sebagai acuan atau panduan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu Perangkat Daerah di Pemerintah Kabupaten Cilacap termasuk UPTD yang melingkupinya serta BUMD.

### Pasal 3

Tujuan mekanisme penyusunan Standar Pelayanan yaitu untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara.

### Pasal 4

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

## BAB III PRINSIP

### Pasal 5

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan agar memperhatikan prinsip :

- 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) Transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf f, yaitu Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
- (6) Keadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf g, yaitu Standar Pelayanan harus menjamin bahwa yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- (7) Berkesinambungan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

#### BAB IV 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 dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

#### BAB V KOMPONEN

##### Pasal 9

Komponen Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 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, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, adalah 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, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- (4) Jangka waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf d, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- (5) Biaya/tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf e, adalah 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, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- (7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf g, adalah 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- (9) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf i, adalah sistem pengendalian intern 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, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (11) Jumlah pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf k, adalah 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, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf m, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
- (14) Evaluasi kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf n, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

## BAB VI 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 kondisi penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Pembentukan Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, terdiri atas Ketua, Sekretaris, dan Anggota;
- (3) Identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, yaitu mempelajari, mencermati, dan meneliti berbagai praktek kebijakan dan/atau implementasi peraturan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan yang dituangkan ke dalam Lembar Kerja;
- (4) Format Lembar Kerja Penyiapan Rancangan Standar Pelayanan yang meliputi :
  - a. identifikasi tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan;
  - b. identifikasi jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait;
  - c. identifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu;
  - d. identifikasi sarana, prasarana, dan anggaran;
  - e. identifikasi jumlah dan kompetensi Sumber Daya Manusia;
  - f. identifikasi pengawasan internal;
  - g. identifikasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan;sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Bupati ini.
- (5) Tahap penyusunan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf b, terdiri atas :
  - a. identifikasi daftar inventaris kebutuhan sarana dan prasarana;
  - b. identifikasi evaluasi kinerja pelaksana;sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Bupati ini.

## BAB VII PENETAPAN

### Pasal 13

- (1) 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-unsur masyarakat/pihak-pihak terkait.
- (3) Unsur-unsur masyarakat/pihak-pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak lebih dari 5 (lima) orang.
- (4) Unsur masyarakat/pihak-pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memiliki kriteria yaitu:
  - 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.
- (5) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan harus dibuat atau dituangkan dalam Berita Acara Penyusunan Standar Pelayanan, dengan dilampirkan daftar hadir peserta rapat.
- (6) Standar Pelayanan ditetapkan dalam bentuk Surat Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

- (7) Format Surat Keputusan Kepala Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (6) tercantum dalam Lampiran Peraturan Bupati ini.

## BAB VIII MAKLUMAT PELAYANAN

### Pasal 14

- (1) Penyelenggara sebelum menerapkan Standar Pelayanan di lingkungan Perangkat Daerah berkewajiban menyusun 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 Peraturan Bupati ini.

## BAB IX MONITORING DAN EVALUASI

### Bagian Kesatu Monitoring

### Pasal 15

- (1) Monitoring terhadap penyelenggaraan Standar Pelayanan pada masing-masing Perangkat Daerah dilaksanakan oleh Tim.
- (2) Keanggotaan Tim Monitoring sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (3) Mekanisme monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dalam bentuk:
  - a. survei;
  - b. wawancara; dan
  - c. observasi.
- (4) Metode monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (2), minimal 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;
  - j. pengemasan dan penyampaian informasi Standar Pelayanan.
- (5) Penyelenggaraan monitoring dilakukan secara berkala oleh Tim minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
- (6) Format alat bantu monitoring penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua  
Evaluasi

Pasal 16

- (1) Evaluasi terhadap penyelenggaraan Standar Pelayanan pada masing-masing Perangkat Daerah dilaksanakan oleh Tim.
- (2) Keanggotaan Tim Evaluasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (3) 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.
- (4) Evaluasi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun dalam bentuk laporan hasil evaluasi Standar Pelayanan.
- (5) Laporan hasil evaluasi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dijadikan dasar penyempurnaan Standar Pelayanan dalam bentuk Surat Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

Pasal 17

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Cilacap  
pada tanggal 18 FEB 2019

BUPATI CILACAP,

TATTO SUWARTO PAMUJI

Diundangkan di Cilacap  
pada tanggal 18 FEB 2019

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN CILACAP,

FARID MARUF



LAMPIRAN  
PERATURAN BUPATI CILACAP  
NOMOR 28 TAHUN 2019  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP

MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP

I. UMUM

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan Hak Asasi Manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita pembangunan. Dengan mempertimbangkan hal tersebut di atas, diperlukan Peraturan Bupati Cilacap tentang Standar Pelayanan.

II. PENYIAPAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

A. Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

Lembar Kerja – 1  
Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum  
Kelembagaan Unit/Satker Pelayanan : .....

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/ Ketentuan yang Terkait
1	2	3	4
1	Tugas dan fungsi		
2	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan, meliputi : a. .... b. dst		
3	Instansi/Unit/Satker yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan		

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

Lembar Kerja – 2  
Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait  
Unit/Satker Pelayanan : .....

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

C. Identifikasi Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu

Lembar Kerja – 3  
Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu

Unit/Satker 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/simpul yang terkait

D. Identifikasi Sarana, Prasarana dan Anggaran

Lembar Kerja – 4  
Sarana Prasarana dan Anggaran

No	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Anggaran	Keterangan *)
1	2	3	4	5

Keterangan :

\*) = kolom keterangan diisi penjelasan kondisi sarana prasarana, sumber anggaran pelayanan dan sebagainya.

#### E. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM

Lembar Kerja – 5  
Jumlah dan Kompetensi  
SDM

Unit/Satker Pelayanan : .....

[illegible]

**Keterangan :**

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

#### F. Identifikasi Pengawasan Internal

Lembar Kerja – 6  
Pengawasan Internal

Unit/Satker Pelayanan : .....

[illegible]



G. Identifikasi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Lembar Kerja – 7  
Pengawasan  
Internal

Unit/Satker Pelayanan : .....

No	Jenis Pengadaan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
1	Pengaduan					
2	Saran dan masukan					

III. PENYUSUNAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

A. Identifikasi Daftar Inventaris Kebutuhan Sarana dan Prasarana

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

Unit/Satker Pelayanan : .....

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

Keterangan :

\*) = milik sendiri, sewa dan lain-lain.

## B. Identifikasi Evaluasi Kinerja Pelaksana

### Lembar Kerja – 9 Evaluasi Kinerja Pelaksana

No	Komponen penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alternatif Solusi	Ket
		Sesuai	Tidak Sesuai			
1	2	3	4	5	6	7
1	Dasar Hukum					
2	Persyaratan					
3	Sistem, mekanisme dan prosedur					
4	Jangka waktu penyelesaian					
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	Jaminan keamanan					
14	Evaluasi kinerja pelaksana					

#### IV. PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

##### A. Format Surat Keputusan Kepala PERANGKAT DAERAH:

*Kop Badan/Dinas/Kantor*

#### KEPUTUSAN

KEPALA ..... [Badan/Dinas/Kantor]

NOMOR ..... TAHUN 2019

#### TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA ..... [Badan/Dinas/Kantor]  
KABUPATEN CILACAP

KEPALA ..... [Badan/Dinas/Kantor]  
KABUPATEN CILACAP

Menimbang : a. bahwa sebagai tindak lanjut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Pelayanan Publik dan guna mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala ..... [Badan/Dinas/Kantor];

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);

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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua 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);

5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

6. 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);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 134);
8. Peraturan Bupati Cilacap Nomor ... Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja .....[Badan/Dinas/Kantor] (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2016 Nomor ....);

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :**
- KESATU :** Penetapan Standar Pelayanan pada ..... [Badan/Dinas/Kantor], sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA :** Standar Pelayanan pada ..... [Badan/Dinas/Kantor] sebagaimana DIKTUM KESATU meliputi ruang lingkup pelayanan Administrasi, yaitu :
- 1) ..... [Jenis Pelayanan pada Badan/Dinas/Kantor];
  - 2) ..... [Jenis Pelayanan pada Badan/Dinas/Kantor];
  - 3) ..... [Jenis Pelayanan pada Badan/Dinas/Kantor];
  - 4) ..... [Jenis Pelayanan pada Badan/Dinas/Kantor];
  - 5) ..... [Jenis Pelayanan pada Badan/Dinas/Kantor];
  - 6) dst
- KETIGA :** Standar pelayanan sebagaimana dimaksud DIKTUM KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT :** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Cilacap  
pada tanggal ..... 2019

KEPALA .....[Badan/Dinas/Kantor]

.....  
[Nama Kepala Badan/Dinas/Kantor]



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA .....  
[Badan/ Dinas/ Kantor]  
NOMOR .....TAHUN 2019  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA.....  
[Badan/ Dinas/ Kantor]

**A. PENDAHULUAN**

Uraikan tentang dasar hukum terbentuknya [Badan/ Dinas/ Kantor] dan tuliskan tugas dan fungsi [Badan/ Dinas/ Kantor] sesuai dengan dasar hukum yang ada

**B. STANDAR PELAYANAN**

1. .... [Jenis Pelayanan pada Badan/ Dinas/ Kantor]

1.	Dasar Hukum	Uraian tentang Dasar Hukum Pelayanan
2.	Persyaratan Pelayanan	Uraian tentang Persyaratan Pelayanan, baik Permohonan Baru dan/atau perpanjangan
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Uraian tentang Sistem dan Mekanisme Pelayanan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Uraian tentang Jangka Waktu Pelayanan, misal dalam satuan jam/hari
5.	Biaya/Tarif	Uraian tentang Biaya/Tarif Pelayanan, apabila Tidak diperlukan Biaya/tarif dalam pelayanan cantumkan Gratis
6.	Produk Pelayanan	Uraian Hasil Pelayanan, misal Surat Keterangan, Surat Izin, dsb
7.	Sarana, Prasarana/ Fasilitas	Uraian tentang Sarana, Prasarana/ Fasilitas dalam pelayanan, misal ruang tunggu ber-AC, Parkir luas, toilet, kotak saran, dsb termasuk sarana pendukungnya misal pelayanan informasi, internet gratis, dsb
8.	Kompetensi Pelaksana	Uraian tentang Kompetensi Pelaksana Pelayanan
9.	Pengawasan Internal	Uraian tentang bagaimana Pengawasan Internal bagi pelaksanaan pelayanan dan siapa pihak yang mengawasi secara internal
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Uraian tentang bagaimana Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan termasuk call center (apabila ada)
11.	Jumlah Pelaksana	Uraian tentang Jumlah Personil yang menangani pelayanan
12.	Jaminan Pelayanan	Uraian tentang Jaminan Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Uraian tentang Jaminan Keamanan dan Keselamatan dalam pelaksanaan pelayanan, misal pelayanan bebas pungli, dsb
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Uraian tentang Evaluasi Kinerja Pelaksana, misal tentang Survei Kepuasan Masyarakat, dsb

2. .... dst [Jenis Pelayanan pada Badan/Dinas/Kantor]

1.	Dasar Hukum	Uraian tentang Dasar Hukum Pelayanan
2.	Persyaratan Pelayanan	Uraian tentang Persyaratan Pelayanan, baik Permohonan Baru dan/atau perpanjangan
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Uraian tentang Sistem dan Mekanisme Pelayanan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Uraian tentang Jangka Waktu Pelayanan, misal dalam satuan jam/hari
5.	Biaya/Tarif	Uraian tentang Biaya/Tarif Pelayanan, apabila Tidak diperlukan Biaya/tarif dalam pelayanan cantumkan Gratis
6.	Produk Pelayanan	Uraian Hasil Pelayanan, misal Surat Keterangan, Surat Izin, dsb
7.	Sarana, Prasarana/Fasilitas	Uraian tentang Sarana, Prasarana/Fasilitas dalam pelayanan, misal ruang tunggu ber-AC, Parkir luas, toilet, kotak saran, dsb termasuk sarana pendukungnya misal pelayanan informasi, internet gratis, dsb
8.	Kompetensi Pelaksana	Uraian tentang Kompetensi Pelaksana Pelayanan
9.	Pengawasan Internal	Uraian tentang bagaimana Pengawasan Internal bagi pelaksanaan pelayanan dan siapa pihak yang mengawasi secara internal
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Uraian tentang bagaimana Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan termasuk call center (apabila ada)
11.	Jumlah Pelaksana	Uraian tentang Jumlah Personil yang menangani pelayanan
12.	Jaminan Pelayanan	Uraian tentang Jaminan Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Uraian tentang Jaminan Keamanan dan Keselamatan dalam pelaksanaan pelayanan, misal pelayanan bebas pungli, dsb
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Uraian tentang Evaluasi Kinerja Pelaksana, misal tentang Survei Kepuasan Masyarakat, dsb

KEPALA .....[Badan/Dinas/Kantor]

.....  
[Nama Kepala Badan/Dinas/Kantor]

B. Format Maklumat Pelayanan

KOP PERANGKAT DAERAH

MAKLUMAT PELAYANAN

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

V. 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	2	3	4	5	6
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				

1	2	3	4	5	6
5	Kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses dan pekerjaan				
6	Efektifitas sarana, 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 CILACAP,

TATTO SUWARTO PAMUJI