



BUPATI PATI

PERATURAN BUPATI PATI

NOMOR 63 TAHUN 2012

TENTANG

SALINAN

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN

PEMERINTAH KABUPATEN PATI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PATI,

- Menimbang : a. bahwa guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel perlu disusun Standar Pelayanan;
- b. bahwa Peraturan Bupati Pati Nomor 26 Tahun 2006 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan maka perlu ditinjau kembali;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Pati tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara 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);

3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Pati Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pati Tahun 2008 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pati Nomor 28);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Pati Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pati Tahun 2008 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pati Nomor 29);

10. Peraturan Daerah Kabupaten Pati Nomor 13 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (Lembaran Daerah Kabupaten Pati Tahun 2008 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pati Nomor 30);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Pati Nomor 14 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kabupaten Pati Tahun 2008 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pati Nomor 31);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PATI.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

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

6. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang independen untuk kegiatan pelayanan publik, dan hukum lain dibentuk yang semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah SKPD penyelenggara pelayanan publik.
8. Standar pelayanan adalah suatu 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.
9. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan terhadap standar pelayanan.
12. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah sebagai acuan atau panduan bagi penyelenggara dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan.
- (2) Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah untuk mewujudkan standar pelayanan yang dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai dengan kemampuan penyelenggara.

BAB III

PRINSIP DAN KOMPONEN

Pasal 3

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau Bagi masyarakat maupun penyelenggara;
- b. konsistensi, dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau;
- c. partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- d. akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan;

- e. berkesinambungan, standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai dengan perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan;
- f. transparansi, standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat;
- g. keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Pasal 4

- (1) Komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Komponen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. dasar hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
 - b. persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - c. sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
 - d. jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - e. biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

- f. produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
- h. kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
- i. pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- k. jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai dengan pembagian dan uraian tugasnya;
- l. jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan;
- n. evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

BAB IV

PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN

Pasal 5

- (1) Dalam penyusunan standar pelayanan, SKPD dapat menyiapkan rancangan standar pelayanan oleh Tim Penyusun yang beranggotakan sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang terdiri dari Ketua, Sekretaris dan Anggota yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala SKPD.
- (2) Dalam proses penyusunan standar pelayanan tim melakukan identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan yang meliputi :
 - a. tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan;
 - b. jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait;
 - c. mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu;
 - d. sarana prasarana dan anggaran;
 - e. jumlah dan kompetensi SDM;
 - f. pengawasan internal;
 - g. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - h. sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan.
- (3) Identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dituangkan dalam bentuk lembar kerja sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 6

- (1) Rancangan standar pelayanan yang telah disusun oleh Tim Penyusun standar pelayanan, sebelum ditetapkan dilakukan pembahasan dengan mengikutsertakan masyarakat dalam pembahasan.

(2) Bentuk format penetapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 7

Penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan dilakukan melalui sosialisasi, internalisasi dan penyusunan dan pelaksanaan rencana aksi.

BAB V

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, maka Peraturan Bupati Pati Nomor 26 Tahun 2006 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati (Berita Daerah Kabupaten Pati Tahun 2006 Nomor 28), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 9

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Bupati ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut oleh Kepala SKPD masing-masing di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati.

Pasal 10

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pati

pada tanggal 6 Nopember 2012

BUPATI PATI,

ttd

HARYANTO

Diundangkan di Pati
pada tanggal 6 Nopember 2012

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PATI,

ttd

DESMON HASTIONO

BERITA DAERAH KABUPATEN PATI TAHUN 2012 NOMOR 578

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM



INDRIYANTO, SH. MSi

Pembina Tingkat I

NIP. 19670226 199203 1 005

LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI PATI
 NOMOR 63 TAHUN 2012
 TENTANG STANDAR PELAYANAN
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
 KABUPATEN PATI.

Lembar Kerja-1
Tugas, Fungsi, Kewenangan, dan Dasar Hukum Kelembagaan

Unit/Satker Pelayanan :

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

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

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

Unit/Satker Pelayanan :

Jenis Pelayanan :

No.	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur (sebutkan urutan kegiatan layanan dan unit/simpul yang terkait)	Biaya	Waktu	Penanggung jawab

Lembar Kerja-4
Sarana Prasarana dan Anggaran

No.	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana	Pelayanan	Anggaran Keterangan*)

*) Kolom Keterangan diisi penjelasan kondisi sarana prasarana, sumber anggaran pelayanan, dan sebagainya.

Lembar Kerja-5
Jumlah dan Kompetensi SDM

Unit/Satker Pelayanan :

No.	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang tersedia	Jumlah SDM	Keterangan*)

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

**Lembar Kerja-6
Pengawasan Internal**

Unit/Satker Pelayanan :

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan

**Lembar Kerja 7
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Unit/Satker Pelayanan :

No.	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1	Pengaduan					
2	Saran dan Masukan					

**Lembar Kerja-8
Daftar Inventaris Kebutuhan Sarana dan Prasarana
(Penunjang Penyelenggaraan pelayanan)**

Unit/Satker Pelayanan :

No.	Sarana dan Prasarana	Spesifikasi/ Type/seri/ Tahun	Kondisi/Ukuran / luas/Jumlah	Keterangan*)
1	Sarana			
2	Prasarana			

Lembar Kerja-9
Evaluasi Kinerja Pelaksana

Unit/Satker Pelayanan :

No.	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alter natif Solusi	Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai			
1	Dasar Hukum					
2	Persyaratan					
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	Jaminan Keamanan					
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana					

Lembar Kerja-10
Standar Pelayanan

Nama Unit Pelayanan :

Jenis Pelayanan :

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan	
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	
11	Jumlah Pelaksana	
12	Jaminan Pelayanan	
13	Jaminan Keamanan	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	
15	*).....	

Lembar Kerja-11
Alat Bantu Monitoring Penerapan Standar Pelayanan

Kwartal/ catur wulan/ semester ke..... tahun.....

No.	Komponen/Aspek/ Variabel/Indikator	Standar pelayanan	Pencapaian/ 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 dan pekerjaan				
6	Efektivitas sarana, tata cara pelaksanaan dan penanganan pengaduan				
7	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan				

8	Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan penerapan SP				
9	Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan Standar Pelayanan				
10	Pengemasan dan Penyampaian Informasi Standar pelayanan				

BUPATI PATI,

ttd

HARYANTO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM



INDRIYANTO, SH, MSi

Pembina Tingkat I

NIP. 19670226 199203 1 005

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI PATI
NOMOR 63 TAHUN 2012
TENTANG STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN PATI.

(Contoh SK Penetapan Standar Pelayanan)

[KOP INSTANSI]

KEPUTUSAN PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN (Kepala SKPD)

NOMOR/...../.....

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA JENIS PELAYANAN

PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN (Kepala SKPD),

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan.....dengan Keputusan Kepala.....(Satker Penyelenggara Pelayanan);

- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
 - 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri/Kepala Lembaga yang bersangkutan/terkait;
8. Perda (yang terkait langsung);
9. Peraturan Bupati Pati Nomor.....Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati (Berita Daerah Kabupaten Pati Tahun 2012 Nomor);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- PERTAMA : Standar pelayanan pada (Satker Pelayanan) sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- 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 pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di
pada tanggal

KEPALA

(Nama)

LAMPIRAN : Keputusan Pimpinan Penyelenggara
Pelayanan (Kepala SKPD)

Nomor :

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

Sebutkan jenis pelayanan yang akan dibuat SP-nya.

Contoh :

Jenis 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	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	
15	*).....

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

KEPALA

Nama

BUPATI PATI,

ttd

HARYANTO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM



INDRYANTO, SH, MSi

Pembina Tingkat I

NIP. 19670226 199203 1 005