



BUPATI KATINGAN
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

PERATURAN BUPATI KATINGAN
NOMOR 36 TAHUN 2021

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KATINGAN,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publikserta dalam rangka kelancaran pelaksanaan penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan publik bagi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan, maka perlu disusun Pedoman Standar Pelayanan;
 - b. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Katingan tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya, dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);

↓ N 2. /

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6298);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah 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);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

4/12/2014

12. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Katingan (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2016 Nomor 65, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Nomor 35);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI KATINGAN TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN.

**BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Katingan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Katingan.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya, disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. 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.
7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut, Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah, Pemerintah Desa, korporasi, serta badan hukum lain yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah semata-mata untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
8. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

**BAB II
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
Pasal 2**

- (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan;
- (2) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh Kepala Perangkat Daerah Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Handwritten signature and initials in blue ink.

Pasal 3

Pedoman penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana di lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 4

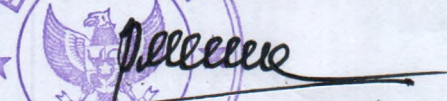
Pedoman penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan

BAB II
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 5

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kasongan
pada tanggal 30 September 2021

BUPATI KATINGAN,

SAKARIYAS

Diundangkan di Kasongan
pada tanggal, 30 September 2021

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KATINGAN,

PRANSANG



BERITA DAERAH KABUPATEN KATINGAN TAHUN 2021 NOMOR 638



LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI KATINGAN
NOMOR 36 TAHUN 2021
TENTANG
PENYUSUNAN PEDOMAN STANDAR
PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN KATINGAN

A. PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Selanjutnya penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Untuk mengatasi kondisi ini, perlu komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan suatu acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Setiap unit penyelenggara pelayanan harus memiliki Standar Pelayanan yang harus diinformasikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sehubungan hal tersebut, perlu ditetapkan Peraturan Bupati Katingan tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan.

B. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
2. Sasaran Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan adalah agar setiap penyelenggara pelayanan mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan ini meliputi penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

N 3. / N

II. PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. Pengertian

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Katingan.
2. Pemerintah daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah Kabupaten Katingan.
3. Bupati adalah Bupati Katingan.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten.
5. Unit Pelaksana Teknis Dinas/Badan yang selanjutnya disebut UPTD/UPTB adalah unsur pelaksana teknis operasional Dinas/Badan yang melaksanakan sebagian urusan Dinas/Badan di lingkungan Pemerintah Daerah.
6. Kelurahan adalah unit kerja dalam wilayah Kecamatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan
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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap Perangkat Daerah, UPTD/UPTB dan Kelurahan yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.
11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
12. 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.
13. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan dan penerapan penyelenggaraan pelayanan.
14. 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.

Handwritten signature or initials in blue ink.

B. Prinsip

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Sederhana

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan

Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

6. Keadilan

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis.

III. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam Pedoman ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :

1) Dasar Hukum

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

2) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

4) Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

W. S. /

- 5) Biaya/Tarif
Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
 - 6) Produk Pelayanan
Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - 7) Pengelolaan Pengaduan
Pengelolaan pengaduan adalah tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :
- 1) Dasar Hukum
Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
 - 2) Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas yang diperlukan bagi kelompok rentan.
 - 3) Kompetensi Pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
 - 4) Pengawasan Internal
Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
 - 5) Jumlah Pelaksana
Jumlah pelaksana adalah tersedianya jumlah pelaksana sesuai dengan beban kerja.
 - 6) Jaminan Pelayanan
Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan yang dilakukan sesuai Standar Pelayanan.
 - 7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
 - 8) Evaluasi Kinerja Pelaksana
Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai Standar Pelayanan.
Dalam pedoman ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan.
Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan.

h 7.4

Sedangkan untuk komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan kepada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

Penyusunan rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

Standar Pelayanan dapat juga sekurang-kurangnya memuat : persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan. Format Standar Pelayanan yang dapat digunakan antara lain :

**FORMAT STANDAR PELAYANAN
STANDAR PELAYANAN “.....”**

1. DASAR HUKUM	: 1..... 2..... dst
2. PERSYARATAN PELAYANAN	: 1..... 2..... dst
3. PROSEDUR PELAYANAN	: 1..... 2..... dst
4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	: 1..... 2..... dst
5. BIAYA/TARIF	: 1..... 2..... dst
6. PRODUK	: 1..... 2..... dst
7. PENGELOLAAN PENGADUAN	: 1..... 2..... dst

**IV. PARTISIPASI MASYARAKAT, PENETAPAN DAN PENERAPAN
STANDAR PELAYANAN SERTA MAKLUMAT PELAYANAN**

A. Partisipasi Masyarakat

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Pembahasan rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi :

N 7.4

1. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
2. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
3. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain :

1. Diskusi Grup Terfokus (*Focused Group Discussion*)
Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas,
2. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)
Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.
Pada proses pembahasan dengan masyarakat, organisasi penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen lain, seperti : sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

B. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak terkait yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan.

C. Penerapan Standar Pelayanan

Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan kedalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan. Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

W. S. W.

D. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah :

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Contoh Format Penetapan Maklumat Pelayanan

<p>KOP (Penyelenggara Pelayanan)</p> <p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p><i>“ Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.</i></p> <p>..... , Pimpinan Penyelenggara Pelayanan</p> <p>Ttd</p> <p>(Nama jelas)</p>
--

V. PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

Metode yang dapat dipergunakan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku.

W 2/4

Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

VI. PENUTUP

Penyelenggara pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan wajib berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

B. FORMAT STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KATINGAN

Standar Pelayanan Data/Informasi Bidang Kelembagaan dan Analisis Jabatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2012 tentang Analisis Jabatan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Anjab dan ABK;3. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Katingan;4. Peraturan Bupati Katingan Nomor 65 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Jika melalui surat tertulis, perangkat daerah/pemohon (ASN) menyampaikan surat permohonan tertulis kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan dan dilampiri dengan Formulir Permohonan Informasi Publik yang berisi:<ol style="list-style-type: none">a. Nama Pemohon;b. NIP (jika PNS);c. Jabatan (jika PNS);d. Instansi (jika PNS);e. Alamat dan nomor telepon yang dapat dihubungi;f. Keperluan permohonan data/informasi;g. Data/Informasi yang dibutuhkan;2. Jika datang langsung, perangkat daerah/pemohon (ASN) dapat hadir ke Kantor Bagian Organisasi Setda Kabupaten Katingan Jalan Garuda Nomor 1 Kasongan, dengan menunjukkan identitas, mengisi buku tamu dan wajib mengisi Formulir Permohonan Informasi Publik

Handwritten signature/initials

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika melalui surat, pemohon menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Katingan dengan dilampiri Formulir Permohonan Informasi Publik; 2. Kepala Bagian Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Sub Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan; 3. Kepala Sub Bagian Analisis Jabatan menyusun surat jawaban atas permohonan data/informasi yang disampaikan atau menugaskan staf yang berkompeten untuk menyusun surat jawaban tersebut; 4. Surat jawaban atas permohonan data/informasi dikirimkan kembali kepada pemohon; 5. Jika pemohon datang langsung, pemohon wajib mengisi buku tamu dan mengisi Formulir Permohonan Informasi Publik; 6. Pelaksana Administrasi mengarahkan pemohon kepada Kepala Sub Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan/Staf yang membidangi; 7. Kepala Sub Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan/Staf yang membidangi mencatat data/informasi yang diminta; 8. Pemohon mendapatkan data/informasi yang diperlukan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi/jawaban pelaksanaan pemberian data/informasi disampaikan maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Sub Bagian yang bersangkutan; 2. Jika pemohon datang langsung, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan data/informasi yang diperlukan maksimal 1 (satu) jam setelah melengkapi persyaratan pelayanan.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk	Data dan informasi yang diperlukan terkait : Produk-produk peraturan atau kebijakan, pedoman penyusunan Anjab, ABK, Evaluasi Jabatan, Formasi Jabatan dan Standar Kompetensi Jabatan.
7.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Katingan maupun datang langsung ke Bagian Organisasi Setda Kabupaten Katingan Jalan Garuda Nomor 1 Kasongan. 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag Organisasi No.Telp. - Kasubbag Kelembagaan dan Anjab No.Telp. - Email :

Handwritten signature or initials in blue ink.

C. FORMAT SURAT KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
SEKRETARIAT DAERAH
Jalan Garuda Nomor 1 Kasongan Telp. (0536) 4043503,
Fax. (0536) 4041508
K A S O N G A N

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KATINGAN
NOMOR.....TAHUN

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KATINGAN

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KATINGAN,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 15 huruf a, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a diatas, maka perlu disusun standar pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b diatas, perlu menetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya, dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 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);

16 2. / 4

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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6298);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. 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);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 157);
11. Peraturan Daerah tentang SOTK masing-masing Perangkat Daerah);
12. Peraturan Bupati Katingan NomorTahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KATINGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KATINGAN.

Handwritten signature

- KESATU** : Standar pelayanan dan maklumat pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan merupakan panduan bagi penyelenggara pelayanan publik maupun pengguna layanan dalam menerapkan pelayanan, untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sebagaimana tercantum dalam Lampiran I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI Keputusan ini;
- KEDUA** : Ruang lingkup standar pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan meliputi :
- a. Bagian Pemerintahan yaitu mengenai :
 1. Standar Pelayanan Kerjasama;
 2. Standar Pelayanan Fasilitas/Konsultasi Bidang Administrasi Pemerintahan;
 3. Standar Pelayanan Fasilitas/Konsultasi Bidang Administrasi Kewilayahan.
 - b. Bagian Kesejahteraan Rakyat yaitu mengenai :
 1. Standar Pelayanan Konsultasi/Fasilitas Bidang Kesejahteraan Masyarakat;
 2. Standar Pelayanan Fasilitas/Konsultasi Bidang Bina Mental dan Spiritual;
 3. Standar Pelayanan Fasilitas/Konsultasi Bidang Kesejahteraan Sosial.
 - c. Bagian Hukum yaitu mengenai:
 1. Standar Pelayanan Penerbitan Produk Hukum Daerah (Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, Keputusan Bupati dan Instruksi Bupati);
 2. Standar Pelayanan Penanganan Perkara Litigasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan;
 3. Standar Pelayanan Dokumentasi dan Informasi.
 - d. Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam yaitu mengenai :
 1. Standar Pelayanan Permintaan Data Rasio Elektrifikasi;
 2. Standar Pelayanan Permintaan Data Produksi Pertambangan dan Penggalan Sebagai Data Perhitungan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Badan Pusat Statistik Kabupaten Katingan;
 3. Standar Pelayanan Rapat Teknis Pada Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan;
 4. Standar Pelayanan Pajak Daerah (Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Penerangan Jalan dan Pajak Air Tanah).
 - e. Bagian Administrasi Pembangunan yaitu mengenai:
 1. Standar Pelayanan Pelaporan TEPRAs;
 2. Standar Pelayanan Data/Informasi Sub Bagian Pengendalian Program;
 3. Standar Pelayanan Fasilitas/Konsultasi Sub Bagian Program;
 4. Standar Pelayanan Data/Informasi Bagian Penyusunan Program;
 5. Standar Pelayanan Fasilitas/Konsultasi Bagian Penyusunan Program.

14/7/14

- f. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa yaitu mengenai :
 - 1. Standar Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa (Tender/Seleksi);
 - 2. Standar Pelayanan Permintaan User ID dan Password PPK/POKJA/Pejabat Pengadaan;
 - 3. Standar Pelayanan Pendaftaran Perusahaan pada Aplikasi SPSE sekaligus mengaktifkan User ID dan Password Penyedia;
 - 4. Standar Pelayanan Permintaan Reset Password PPK/POKJA/Pejabat Pengadaan;
 - 5. Standar Pelayanan Permintaan Reset Password Penyedia;
 - 6. Standar Pelayanan Perubahan Email Penyedia;
 - 7. Standar Pelayanan Laporan dan Penanganan Permasalahan Aplikasi SPSE (PPK, Pejabat Pengadaan, POKJA, Penyedia);
 - 8. Standar Pelayanan Konsultasi Penyusunan dan Penginputan Rencana Umum Pengadaan.
- g. Bagian Umum yaitu mengenai:
 - 1. Standar Pelayanan Surat Menyurat dari PD kepada Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah;
 - 2. Standar Pelayanan Surat Permintaan Tanda Tangan Sekretaris Daerah;
 - 3. Standar Pelayanan Surat Permintaan Tanda Tangan Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah;
 - 4. Standar Pelayanan Data/Informasi Kepegawaian;
 - 5. Standar Pelayanan Pengajuan SPP/SPM;
 - 6. Standar Pelayanan Sub Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan.
- h. Bagian Organisasi yaitu mengenai:
 - 1. Standar Pelayanan Data Informasi Bidang Kelembagaan dan Analisis Jabatan;
 - 2. Standar Pelayanan Fasilitasi/Konsultasi Bidang Kelembagaan dan Analisis Jabatan;
 - 3. Standar Pelayanan Data/Informasi Bidang Kinerja dan Reformasi Birokrasi;
 - 4. Standar Pelayanan Fasilitasi/Konsultasi Bidang Kinerja dan Reformasi Birokrasi;
 - 5. Standar Pelayanan Data/Informasi Bidang Pelayanan Publik dan Tata Laksana;
 - 6. Standar Pelayanan Fasilitasi/Konsultasi Bidang Pelayanan Publik dan Tata Laksana.
- i. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan yaitu mengenai:
 - 1. Standar Pelayanan Penyambutan Tamu Pemerintah Daerah;
 - 2. Standar Pelayanan Keprotokolan (Pembawa Acara dan Penata Acara);
 - 3. Standar Pelayanan Penyusunan Agenda Kegiatan Pimpinan;
 - 4. Standar Pelayanan Penyiapan Sambutan Kepala Daerah;

N 2.4

5. Standar Pelayanan Penyediaan Pendokumentasian Kegiatan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah;
6. Standar Pelayanan Fasilitasi Peliputan Media Terhadap Kegiatan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah.
- j. Bagian Perpustakaan dan Arsip yaitu mengenai :
 1. Standar Pelayanan Kartu Anggota Perpustakaan Bidang Perpustakaan;
 2. Standar Pelayanan Sirkulasi Peminjaman dan Pengembalian Bidang Perpustakaan;
 3. Standar Pelayanan Internet/Hotspot Bidang Perpustakaan;
 4. Standar Pelayanan Perpustakaan Keliling Bidang Perpustakaan;
 5. Standar Pelayanan Pengelolaan Arsip Dinamis (Syarat Masuk dan Surat Keluar Bidang Arsip dan Dokumentasi);
 6. Standar Pelayanan Bimbingan Teknis Pengelola Kearsipan Bidang Arsip dan Dokumentasi;
 7. Standar Pelayanan Penyerahan Arsip Bidang Arsip dan Dokumentasi;
 8. Standar Pelayanan Peminjaman Arsip Bidang Arsip dan Dokumentasi;
 9. Standar Pelayanan Data/Informasi Bidang Sarana dan Prasarana Perpustakaan dan Arsip;
 10. Standar Pelayanan Fasilitasi/Konsultasi Bidang Sarana dan Prasarana Perpustakaan dan Arsip.

KETIGA : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan secara lengkap tertuang dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran XI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan ini;

KEEMPAT : Dalam Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan ini Lampiran terdiri dari :

- Lampiran I : Standar Pelayanan Bagian Pemerintahan;
- Lampiran II : Standar Pelayanan Bagian Kesejahteraan Rakyat;
- Lampiran III : Standar Pelayanan Bagian Hukum;
- Lampiran IV : Standar Pelayanan Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam;
- Lampiran V : Standar Pelayanan Bagian Administrasi Pembangunan;
- Lampiran VI : Standar Pelayanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa;
- Lampiran VII : Standar Pelayanan Bagian Umum;
- Lampiran VIII : Standar Pelayanan Bagian Organisasi;
- Lampiran IX : Standar Pelayanan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan;
- Lampiran X : Standar Pelayanan Bagian Perpustakaan dan Arsip;
- Lampiran XI : Maklumat Pelayanan.

K. J. N.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan di ubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kasongan
pada tanggal,

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KATINGAN,**

(Nama Jelas)
(Pangkat /Golongan Ruang)
NIP.

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Katingan di Kasongan (sebagai laporan);
2. Wakil Bupati Katingan di Kasongan;
3. Inspektur Kabupaten Katingan di Kasongan;
4. Masing-masing Bagian untuk melaksanakan.



Handwritten mark