



BUPATI KAYONG UTARA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI KAYONG UTARA  
NOMOR 10 TAHUN 2016

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PADA SATUAN KERJA  
PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KABUPATEN KAYONG UTARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KAYONG UTARA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk memberikan kepastian hukum, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat;
- b. bahwa dalam rangka menjamin terselenggaranya pelayanan pada satuan kerja perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Kayong Utara secara efektif, efisien, responsif, transparan, dan akuntabel, perlu pedoman bagi penyelenggara dalam penyusunan Standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kayong Utara;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Kayong Utara di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4682);

2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 tentang Perubahan ke dua 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 1 Tahun 2009 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Kabupaten Kayong Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun 2009 Nomor 19);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 2 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kayong Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun 2009 Nomor 20);

10. Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 9 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun 2012 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 80);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Kayong Utara
2. Bupati adalah Bupati Kayong Utara
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah Kota sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kayong Utara.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah dan diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
7. 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.
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, mau pun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.
11. 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 RUANG LINGKUP

### Pasal 2

Penyusunan Standar Pelayanan meliputi :

- a. penyusunan rancangan standar pelayanan;
- b. penetapan standar pelayanan; dan
- c. penerapan standar pelayanan.

## BAB III PRINSIP STANDAR PELAYANAN

### Pasal 3

- (1) Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:
  - a. sederhana;
  - b. partisipatif;
  - c. akuntabel;
  - d. berkelanjutan;
  - e. transparansi; dan
  - f. keadilan.
- (2) Prinsip sederhana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, bahwa Standar Pelayanan yang disusun mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun SKPD penyelenggara.
- (3) Prinsip partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, bahwa penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- (4) Prinsip akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, bahwa yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

- (5) Prinsip berkelanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, bahwa Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- (6) Prinsip transparansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, bahwa Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- (7) Prinsip keadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, bahwa 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.

## BAB IV PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

### Bagian Kesatu Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

#### Pasal 4

- (1) SKPD penyelenggara pelayanan wajib menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan.
- (2) SKPD penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya.

#### Pasal 5

- (1) Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) memperhatikan komponen Standar Pelayanan, unit kerja penyelenggara pelayanan, spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan.
- (2) Spesifikasi jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

### Bagian Kedua Komponen Standar Pelayanan

#### Pasal 6

- (1) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) terdiri dari:
  - a. komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
  - b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal SKPD (*manufacturing*).

- (2) Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
  - a. persyaratan;
  - b. sistem, mekanisme dan prosedur;
  - c. jangka waktu pelayanan;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk pelayanan; dan
  - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (3) Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal SKPD (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi :
  - a. dasar hukum;
  - b. sarana prasarana dan/atau fasilitas;
  - c. kompetensi pelaksana;
  - d. pengawasan internal;
  - e. jumlah pelaksana;
  - f. jaminan pelayanan;
  - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
  - h. evaluasi kinerja pelaksana.

#### Pasal 7

- (1) Komponen Standar Pelayanan terkait dengan penyampaian pelayanan (*service delivery*), wajib dipublikasikan pada masyarakat.
- (2) Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal SKPD (*manufacturing*) diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

#### Bagian Ketiga

##### Tahapan Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

#### Pasal 8

Tahapan penyusunan rancangan standar pelayanan terdiri dari :

- a. identifikasi persyaratan;
- b. identifikasi prosedur;
- c. identifikasi waktu;
- d. identifikasi biaya/tarif;
- e. identifikasi produk pelayanan; dan
- f. penanganan pengelolaan pengaduan.

#### Pasal 9

- (1) Identifikasi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a, meliputi persyaratan teknis dan/atau administratif dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.
- (2) Persyaratan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan setiap jenis pelayanan.

#### Pasal 10

- (1) Identifikasi prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, untuk menyusun tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.
- (2) Identifikasi prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai bahan SKPD penyelenggara pelayanan melakukan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

#### Pasal 11

- (1) Identifikasi waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c, untuk jangka waktu yang diperlukan menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- (2) Waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dari tahap awal sampai akhir dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.
- (3) Perhitungan waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memperhatikan prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan dan prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.
- (4) Proses identifikasi waktu pelayanan dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

#### Pasal 12

- (1) Identifikasi biaya/tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c, untuk menentukan biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari SKPD penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Proses identifikasi biaya pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan.
- (3) Proses identifikasi biaya pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memperhitungkan biaya yang akan dibebankan kepada pelanggan dan biaya yang akan menjadi beban penyelenggara pelayanan.

- (4) Penghitungan komponen biaya pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan kepada pelanggan dan berapa biaya yang dibebankan kepada penyelenggara pelayanan.
- (5) Penghitungan biaya pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif.
- (6) Apabila pelayanan kepada pelanggan diberikan secara gratis, maka beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh penyelenggara pelayanan.
- (7) Informasi biaya/tarif setiap jenis pelayanan harus jelas besarannya dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik.

#### Pasal 13

- (1) Identifikasi produk pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d, dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan.
- (2) Proses identifikasi produk pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.
- (3) Hasil proses identifikasi produk pelayanan berupa daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.
- (4) Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

#### Pasal 14

- (1) SKPD penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme penanganan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf e.
- (2) Bentuk pengelolaan pengaduan yang digunakan dapat berupa:
  - a. penyediaan kotak saran/kotak pengaduan atau sms;
  - b. portal pengaduan dalam *website*; atau
  - c. penyediaan petugas penerima pengaduan.
- (3) Untuk mempermudah penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), SKPD penyelenggara pelayanan perlu menetapkan :
  - a. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - b. informasi secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi; dan
  - c. mekanisme penyelesaian permasalahan yang diadukan.

#### Pasal 15

Format penyusunan Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.



Bagian Keempat  
Partisipasi Masyarakat

Pasal 16

- (1) Penyusunan rancangan Standar Pelayanan wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan SKPD penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
  - a. perwakilan pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik secara langsung atau tidak langsung; dan/atau;
  - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (3) Kemampuan SKPD penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyangkut kemampuan sumber daya yang dimiliki, meliputi:
  - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
  - b. pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
  - c. sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

BAB V

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 17

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dilakukan pembahasan dengan masyarakat dan pihak terkait wajib dibuatkan Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan.
- (2) Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan Rancangan Standar Pelayanan wajib turut serta memberikan tanda tangan.
- (3) Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan ditetapkan oleh kepala SKPD penyelenggara pelayanan.
- (4) Penetapan Standar Pelayanan yang lebih dari 1 (satu) jenis pelayanan dapat ditetapkan secara kolektif.
- (5) Format penetapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

- (6) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pengesahan oleh Bupati dalam bentuk keputusan.
- (7) Format pengesahan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) tercantum dalam lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## BAB VI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

### Pasal 18

- (1) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan wajib diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Pelaksanaan Standar Pelayanan harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.
- (3) Proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak terkait.
- (4) Internalisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran unit penyelenggara pelayanan.
- (5) Sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan.
- (6) Proses internalisasi dan sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan ayat (5) didokumentasikan oleh SKPD penyelenggara pelayanan.

## BAB VII PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN

### Pasal 19

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

- (3) Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara harus dipublikasikan secara luas kepada masyarakat paling sedikit melalui papan pengumuman pada ruang pelayanan masing-masing Penyelenggara dan/atau melalui *website* dengan jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.
- (4) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
  - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan secara konsisten; dan
  - b. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

## BAB VIII PEMANTAUAN DAN EVALUASI

### Pasal 20

- (1) Penyelenggara pelayanan wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan.

### Pasal 21

- (1) Pemantauan yang dilakukan penyelenggara pelayanan untuk menilai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Penilaian hasil pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menggunakan metode:
  - a. analisis dokumen;
  - b. survei;
  - c. wawancara; dan/atau
  - d. observasi.
- (3) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 22

- (1) Evaluasi Standar Pelayanan yang dilakukan penyelenggara pelayanan untuk membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Evaluasi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk mengetahui keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan.

#### Pasal 23

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 dan Pasal 22, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

#### Pasal 24

Pemantauan dan evaluasi dilaksanakan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

### BAB IX

#### KETENTUAN LAIN-LAIN

#### Pasal 25

- (1) Standar Pelayanan yang sudah diterapkan oleh kepala SKPD penyelenggara pelayanan harus mendapat pengesahan dari Bupati.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebelum mendapat pengesahan dari Bupati diverifikasi/divalidasi oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kayong Utara.
- (3) Hasil verifikasi/validasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) apabila belum memenuhi persyaratan Standar Pelayanan disampaikan kembali oleh Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kayong Utara kepada SKPD penyelenggara pelayanan disertai hasil penyempurnaan.
- (4) Berdasarkan hasil penyempurnaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), SKPD penyelenggara pelayanan melakukan pernyempurnaan.
- (5) Standar Pelayanan yang telah disempurnakan disampaikan kembali oleh SKPD penyelenggara pelayanan kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kayong Utara.
- (6) Hasil verifikasi/validasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) apabila telah memenuhi persyaratan Standar Pelayanan dilakukan pengesahan oleh Bupati.

### BAB X

#### KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 26

- (1) Dalam hal SKPD penyelenggara pelayanan telah menerapkan Standar Pelayanan sebelum diundangkan Peraturan Bupati ini, tetap menerapkan Standar Pelayanan dan wajib menyesuaikan paling lama 1 (satu) tahun sejak diundangkannya Peraturan Bupati ini.

- (2) SKPD penyelenggara pelayanan yang belum menerapkan Standar Pelayanan, wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan paling lambat 6 (enam) bulan setelah diundangkan Peraturan Bupati ini.

Pasal 27

SKPD penyelenggara pelayanan yang sudah menerapkan Standar Pelayanan, wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 28

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Kayong Utara.

Ditetapkan di Sukadana  
pada tanggal 28 Maret 2016

BUPATI KAYONG UTARA,

TTD

HILDI HAMID

Diundangkan di Sukadana  
pada tanggal 28 Maret 2016

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN KAYONG UTARA,

TTD

HILARIA YUSNANI

BERITA DAERAH KABUPATEN KAYONG UTARA TAHUN 2016 NOMOR 10

Salinan telah diteliti dan sesuai dengan aslinya  
KEPALA RAGIAN HUKUM  
  
MOLYADI, SH  
NIP. 19750709 200704 1 010

LAMPIRAN I  
PERATURAN BUPATI KAYONG UTARA  
NOMOR 10 TAHUN 2016  
TENTANG  
PEDOMAN       PENYUSUNAN       STANDAR  
PELAYANAN     PADA     SATUAN     KERJA  
PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA.

RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

NO	URAIAN		KETERANGAN
1	Jenis Pelayanan	:	diisi sesuai nama jenis pelayanan
2	Dasar Hukum	:	diisi berdasarkan hasil identifikasi
3	Persyaratan	:	diisi berdasarkan hasil identifikasi
4	Prosedur	:	diisi berdasarkan hasil identifikasi
5	Waktu Pelayanan	:	diisi berdasarkan hasil identifikasi
6	Biaya/Tarif	:	diisi berdasarkan hasil identifikasi
7	Produk	:	diisi berdasarkan hasil identifikasi
8	Pengelolaan Penanganan Pengaduan	:	diisi berdasarkan hasil identifikasi

BUPATI KAYONG UTARA,

TTD

HILDI HAMID

LAMPIRAN II  
PERATURAN BUPATI KAYONG UTARA  
NOMOR 10 TAHUN 2016  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR  
PELAYANAN PADA SATUAN KERJA  
PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA.

FORMAT KEPUTUSAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

KEPUTUSAN KEPALA ... (Nama SKPD)

NOMOR :    /    /    /20...

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN ... (Nama jenis pelayanan)

PADA DINAS/BADAN ... (Nama SKPD)

KEPALA .... (Nama SKPD),

Menimbang        : a. bahwa dalam rangka untuk memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan dibidang ..... pada Dinas/Badan ..... Kabupaten Kayong Utara secara efektif, efisien, responsif, transparan, dan akuntabel, perlu menetapkan Standar Pelayanan ... (nama jenis pelayanan);  
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala ... (Nama SKPD);

Mengingat        : 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Kayong Utara di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4682);  
2. 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);  
3. 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 tentang Perubahan ke dua 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);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 1 Tahun 2009 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Kabupaten Kayong Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun 2009 Nomor 19);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 2 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kayong Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun 2009 Nomor 20);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 9 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun 2012 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 80);
11. Peraturan Bupati Kayong Utara Nomor ... Tahun ... tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kayong Utara (Berita Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun ... Nomor ...);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan ... (nama jenis pelayanan) Pada Dinas/Badan ... (nama SKPD), sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.



- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU, sebagai dasar pemberian pelayanan dari penyelenggara pelayanan kepada penerima pelayanan.
- KETIGA : Segala Biaya yang ditimbulkan akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kayong Utara.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sukadana  
pada tanggal ...

KEPALA SKPD,

Ttd

(Nama jelas)

BUPATI KAYONG UTARA,

TTD

HILDI HAMID

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA SKPD ....  
NOMOR :     /     /20 ...  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN ... (Nama jenis pelayanan) PADA ... (Nama SKPD) KABUPATEN KAYONG UTARA.

STANDAR PELAYANAN

NO	URAIAN		KETERANGAN
1	Jenis Pelayanan	:	diisi sesuai nama jenis pelayanan
2	Dasar Hukum	:	diisi berdasarkan hasil identifikasi
3	Persyaratan	:	diisi berdasarkan hasil identifikasi
4	Prosedur	:	diisi berdasarkan hasil identifikasi
5	Waktu Pelayanan	:	diisi berdasarkan hasil identifikasi
6	Biaya/Tarif	:	diisi berdasarkan hasil identifikasi
7	Produk	:	diisi berdasarkan hasil identifikasi
8	Pengelolaan Penanganan Pengaduan	:	diisi berdasarkan hasil identifikasi

KEPALA SKPD,

Ttd

(Nama jelas)

BUPATI KAYONG UTARA,

TTD

HILDI HAMID

LAMPIRAN III  
PERATURAN BUPATI KAYONG UTARA  
NOMOR 10 TAHUN 2016  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR  
PELAYANAN PADA SATUAN KERJA  
PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA.

FORMAT KEPUTUSAN PENGESAHAN STANDAR PELAYANAN



BUPATI KAYONG UTARA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPUTUSAN BUPATI KAYONG UTARA  
NOMOR :     /     /     /20...

TENTANG

PENGESAHAN STANDAR PELAYANAN ... (Nama jenis pelayanan)  
PADA DINAS/BADAN ... (Nama SKPD)

BUPATI KAYONG UTARA,

- Menimbang     : a. bahwa dengan telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas/Badan ..... Nomor : ..... tentang Standar Pelayanan ..... , maka sesuai ketentuan Pasal ..... Peraturan Bupati Kayong Utara Nomor ... Tahun ... tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kayong Utara, perlu dilakukan penegsahan oleh Bupati.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan keputusan Bupati;
- Mengingat     : 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Kayong Utara di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4682);

2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 tentang Perubahan ke dua 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 1 Tahun 2009 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Kabupaten Kayong Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun 2009 Nomor 19);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 2 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kayong Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun 2009 Nomor 20);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 9 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun 2012 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 80);

11. Peraturan Bupati Kayong Utara Nomor ... Tahun ... tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kayong Utara (Berita Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun ... Nomor ...);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Mengesahkan Standar Pelayanan ... (nama jenis pelayanan) Pada Dinas/Badan ... (nama SKPD), sebagaimana tercantum dalam Keputusan Kepala Dinas/Badan ..... Nomor : ..... tentang Standar Pelayanan .....
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU, menjadi dasar pemberian pelayanan dari penyelenggara pelayanan kepada penerima pelayanan.
- KETIGA : Segala Biaya yang ditimbulkan akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kayong Utara.
- KEEMPAT : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sukadana  
pada tanggal ...

BUPATI KAYONG UTARA,

Ttd

( Nama jelas )

BUPATI KAYONG UTARA,

TTD

HILDI HAMID