



SALINAN

**BUPATI SERUYAN
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**PERATURAN BUPATI SERUYAN
NOMOR 25 TAHUN 2016**

TENTANG

**MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN SERUYAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI SERUYAN,**

- 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 (SP);
 - b. bahwa dalam rangka kelancaran pelaksanaan penyusunan Standar Pelayanan (SP) bagi penyelenggara pelayanan publik di daerah, maka perlu disusun mekanisme penyusunan standar pelayanan (SP);
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Seruyan tentang Mekanisme Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Seruyan.
- 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 11 Tahun 2005 tentang Pengesahaan *International Conventanton Economic, Soscial and Culture Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahaan *International Covenant on Civil and Political Right* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
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. 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);
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 Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan SP;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

12. Peraturan Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Kabupaten Seruyan (Lembaran Daerah Kabupaten Seruyan Tahun 2008 Nomor 30 Seri E);

MEMUTUSKAN :

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

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Seruyan;
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah Kabupaten Seruyan;
3. Bupati adalah Bupati Seruyan;
4. Unit Pelaksana Teknis Daerah yang selanjutnya disingkat UPTD adalah unsur pelaksana teknis operasional Dinas atau Badan untuk melaksanakan sebagian urusan Dinas atau Badan di Lingkungan Pemerintah Daerah;
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah;
6. 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;
7. 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;
8. 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;
9. Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP 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;

10. Komponen SP adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik;
11. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan Pemerintah Daerah yang dibahas dan disetujui bersama oleh Pemerintah Daerah dan DPRD dan ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

Pasal 2

- (1) Mekanisme penyusunan SP dimaksudkan sebagai acuan atau panduan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan SP.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud ayat (1) yaitu SKPD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Seruyan termasuk UPTD yang melingkupinya serta BUMD.

Pasal 3

Tujuan mekanisme penyusunan SP dimaksudkan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara.

Pasal 4

Sasaran mekanisme penyusunan SP adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan SP dengan baik dan konsisten.

BAB III PRINSIP

Pasal 5

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan SP agar memperhatikan prinsip :

- a. Sederhana;
- b. Konsisten;
- 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 SP dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen menata 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) Berkesinambungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e, yaitu SP harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- (6) Transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf f, yaitu SP harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
- (7) Keadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf g, yaitu SP harus menjamin bahwa yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

BAB IV RUANG LINGKUP

Pasal 7

Ruang lingkup SP, 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 SP 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, keterampilan 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 pelaksanaan.
- (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

- (1) Tahap penyiapan rancangan SP, 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 pekayanan yang dituangkan ke dalam Lembar Kerja.
- (4) Format Lembar Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran Peraturan Bupati ini.

BAB VII PENETAPAN

Pasal 13

- (1) Rancangan SP yang telah disusun harus dilakukan pembahasan melalui pembentukan forum membahas pada masing-masing SKPD.
- (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;
 - 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 SP harus dibuat atau dituangkan dalam Berita Acara Penyusunan SP, dengan dilampirkan daftar hadir peserta rapat.
- (6) SP ditetapkan dalam bentuk Surat Keputusan Kepala SKPD.
- (7) Format SP, Berita Acara Penyusunan SP dan Surat Keputusan Kepala SKPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1), (5) dan ayat (6) tercantum dalam Lampiran Peraturan Bupati ini.

BAB VIII MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 14

- (1) Penyelenggara sebelum menerapkan SP di lingkungan SKPD berkewajiban menyusun maklumat pelayanan;
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai SP yang telah ditetapkan;
- (3) Penyelenggara berkewajiban mempublikasikan maklumat pelayanan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah SP 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) Tim berkewajiban melakukan monitoring terhadap penyelenggaraan SP pada masing-masing SKPD;
- (2) Mekanisme monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dalam bentuk :
 - a. Survei;
 - b. Wawancara; dan
 - c. Observasi.
- (3) Metode monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (2) minimal memuat komponen sebagai berikut :
 - a. Persyaratan teknis maupun administrasi dalam pengelolaan pelayanan termasuk biaya;
 - b. Efisiensi mekanisme, prosedur dan waktu pelayanan;
 - c. Kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan;
 - d. Keberadaan sarana, prasarana, fasilitasi 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 SP;
 - i. Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan SP;
 - j. Pengemasan dan penyampaian informasi SP.
- (4) Penyelenggaraan monitoring dilakukan secara berkala oleh Tim minimal 1 (satu) kali dalam setahun;
- (5) Format alat bantu monitoring penerapan SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua Evaluasi

Pasal 16

- (1) Tim berkewajiban melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan SP pada masing-masing SKPD.
- (2) Evaluasi SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal memuat kesimpulan terhadap tolak ukur :
 - a. Peningkatan kinerja pegawai;
 - b. Pemahaman komponen SP;
 - c. Tantangan dan hambatan penyelenggaraan SP; dan
 - d. Dasar-dasar penyempurnaan SP.
- (3) Evaluasi SP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun dalam bentuk laporan hasil evaluasi SP.

- (4) Laporan hasil evaluasi SP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dijadikan dasar penyempurnaan SP dalam bentuk Surat Keputusan Kepala SKPD.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Peraturan Bupati ini berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Seruyan.

Ditetapkan di Kuala Pembuang
pada tanggal 3 Oktober 2016

BUPATI SERUYAN,

ttd

SUDARSONO

Diundangkan Kuala Pembuang
pada tanggal 10 Oktober 2016

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SERUYAN,

ttd

HARYONO

BERITA DAERAH KABUPATEN SERUYAN TAHUN 2016 NOMOR 25

LAMPIRAN

PERATURAN BUPATI SERUYAN

NOMOR 25 TAHUN 2016

TANGGAL 3 OKTOBER TAHUN 2016

TENTANG MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SERUYAN

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 system 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 diberbagai 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 diatas, diperlukan Peraturan Bupati Seruyan tentang SP.

II. PENYIAPAN RANCANGAN SP

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 Pelayan-an	Produk Pelayan-an	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	Ket *)
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 :

No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang tersedia	Jumlah SDM	Keterangan*)
1	2	3	4	5

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 :

Status/ Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
1	2	3	4	5

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					
5	Produk pelayanan					
6	Sarana, prasarana dan/ fasilitas					
7	Kompetensi					
8	Pengawasan internal					
9	Penanganan pengaduan saran dan masukan					
10	Jumlah pelaksana					
11	Jaminan pelayanan					
12	Jaminan keamanan					
13	Evaluasi kinerja pelaksana					

IV. PENETAPAN STANDAR PELAYANAN



PEMERINTAH KABUPATEN SERUYAN
SKPD
Jalan Kuala Pembuang (Kode Pos) Kalimantan Tengah
Telepon, Fax., Email

KEPUTUSAN KEPALA

SKPD

NOMOR TAHUN

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS 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 penyelenggara pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan dengan Keputusan Kepala SKPD.....;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan 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);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 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);
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 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi 2010-2025;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2025
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
11. Peraturan Daerah Nomor Tahun ... tentang Organisasi dan Tata Kerja

12. Peraturan Daerah Nomor Tahun ... tentang
Uraian Tugas

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada SKPD

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 masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kuala Pembuang
pada tanggal 2016

KEPALA SKPD

Nama
Pangkat
NIP

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA SKPD
NOMOR TAHUN 2016
TANGGAL 2016
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit penyelenggara pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

B. STANDAR 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.

C. FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN



PEMERINTAH KABUPATEN SERUYAN
SKPD
Jalan Kuala Pembuang (Kode Pos) Kalimantan Tengah
Telepon, Fax., Email

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
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Kuala Pembuang, 2016
Pimpinan Penyelenggaraan Pelayanan

V. MONITORING DAN EVALUASI PENERAPAN SP
A. 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				
5	Kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses dan pekerjaan				
6	Efektifitas sarana, tata cara pelaksanaan dengan penanganan pengaduan				
7	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggaraan 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 SERUYAN,

SUDARSONO