



BUPATI PENAJAM PASER UTARA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN BUPATI PENAJAM PASER UTARA
NOMOR 15 TAHUN 2016

TENTANG

MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PENAJAM PASER UTARA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka kelancaran pelaksanaan penyusunan Standar Pelayanan bagi penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Penajam Paser Utara perlu disusun mekanisme penyusunan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 15 huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Mekanisme Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Penajam Paser Utara di Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4182);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah 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);
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PETAJAM PASER UTARA

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Petajam Paser Utara.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom Kabupaten Petajam Paser Utara.
3. Bupati adalah Bupati Petajam Paser Utara.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Lembaga Lainnya dan Kecamatan serta Kelurahan.
5. 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.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah.
7. Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. 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.

11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
12. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.
13. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.
14. Tim adalah Tim yang dibentuk dalam rangka penyusunan standar pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara.

Pasal 2

Mekanisme penyusunan SP dimaksudkan sebagai acuan atau panduan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan SP.

Pasal 3

Tujuan mekanisme penyusunan SP adalah 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.

Pasal 5

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan SP agar memperhatikan prinsip:

- a. sederhana;
- b. partisipatif;
- c. akuntabel;
- d. berkelanjutan;
- e. transparansi;
- f. keadilan.

Pasal 6

- (1) Sederhana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a, adalah harus mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat dan penyelenggara.
- (2) Partisipatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, adalah penyusunan SP dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- (3) Akuntabel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c, adalah hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- (4) Berkelanjutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d, adalah SP harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- (5) Transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e, adalah SP harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

- (6) Keadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf f, adalah SP harus menjamin bahwa yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 7

Ruang lingkup penyusunan 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 adalah pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b adalah proses penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh penyelenggara.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c adalah pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

BAB III KOMPONEN

Pasal 9

Komponen Standar Pelayanan terdiri atas:

- a. Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme dan prosedur;
 3. jangka waktu pelayanan;
 4. biaya/tarif;
 5. produk pelayanan;
 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- b. Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 1. dasar hukum;
 2. sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan;
 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 8. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 10

- (1) Persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a angka 1, berupa syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
- (2) Sistem, mekanisme dan prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a angka 2, berupa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan dan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
- (3) Jangka waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a angka 3, berupa jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- (4) Biaya/tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a angka 4, berupa ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Produk pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a angka 5, berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- (6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a angka 6, berupa tata cara/mekanisme pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut, seperti dengan mencantumkan nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.
- (7) Dasar hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b angka 1, berupa peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- (8) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b angka 2, berupa peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- (9) Kompetensi pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b angka 3, berupa kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi:
 - a. pengetahuan;
 - b. keahlian;
 - c. keterampilan; dan
 - d. pengalaman.
- (10) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b angka 4, berupa sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksanaan.
- (11) Jumlah pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b angka 5 berupa 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 b angka 6 berupa memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SP.
- (13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b angka 7 berupa dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

- (14) Evaluasi kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b angka 8 berupa penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan SP.

BAB IV TAHAPAN

Pasal 11

Tahapan penyusunan SP meliputi:

- a. penyiapan rancangan SP; dan
- b. penyusunan rancangan SP.

Pasal 12

- (1) Tahap penyiapan rancangan SP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a, terdiri atas:
 - a. pembentukan Tim; dan
 - b. identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Pembentukan Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas:
 - a. ketua;
 - b. sekretaris; dan
 - c. anggota.
- (3) Identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilaksanakan dengan mempelajari, mencermati, dan meneliti berbagai praktek kebijakan dan/atau implementasi peraturan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan yang dituangkan ke dalam Lembar Kerja.
- (4) Format Lembar Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB V PENETAPAN DAN PENERAPAN

Bagian Kesatu Penetapan

Pasal 13

- (1) Setiap Penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan SP untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan SKPD di lingkungan Pemerintah Daerah, UPTD, dan BUMD.

Pasal 14

- (1) Penetapan SP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) dilaksanakan dengan tahapan:
 - a. rancangan SP yang telah disusun harus dilakukan pembahasan melalui pembentukan forum pembahasan pada masing-masing SKPD;

- b. forum pembahasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari Tim dan unsur masyarakat/pihak- terkait paling banyak 5 (lima) orang; dan
 - c. hasil pembahasan rancangan SP harus dibuat atau dituangkan dalam Berita Acara Penyusunan SP, dengan dilampirkan daftar hadir peserta rapat.
- (2) Unsur masyarakat/pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b harus memiliki kriteria:
- a. mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur masyarakat;
 - b. mewakili baik dari kelompok masyarakat maupun dari wakil asosiasi/korporasi/badan usaha;
 - c. memiliki kepedulian dalam arti bahwa yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan;
 - d. memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
 - e. mengedepankan musyawarah, mufakat dalam pembahasan dan pengambilan keputusan dan kriteria lainnya sesuai kondisi jenis pelayanan atau kebutuhan karakteristik pelayanan yang bersangkutan.
- (3) SP ditetapkan dalam bentuk Keputusan Kepala SKPD.
- (4) Format SP dan Keputusan Kepala SKPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan ayat (3) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua Penerapan

Pasal 15

- (1) SP yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) wajib diterapkan oleh Penyelenggara di lingkungan SKPD.
- (2) Penyelenggara sebelum menerapkan SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkewajiban menyusun maklumat pelayanan.
- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai SP yang telah ditetapkan;
- (4) Penyelenggara berkewajiban mempublikasikan maklumat pelayanan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah SP ditetapkan;
- (5) Format Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI MONITORING DAN EVALUASI

Bagian Kesatu Monitoring

Pasal 16

- (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/atau
 - c. observasi.
- (3) Metode monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (2) minimal memuat komponen sebagai berikut:
 - a. persyaratan teknis maupun administrasi dalam pengurusan pelayanan termasuk biaya;
 - b. efisiensi mekanisme, prosedur dan waktu pelayanan;
 - c. kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan;
 - d. keberadaan sarana, prasarana, fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan;
 - e. kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses dan pekerjaan;
 - f. efektifitas sarana, tatacara 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 paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (5) Format alat bantu monitoring penerapan SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua Evaluasi

Pasal 17

- (1) Tim berkewajiban melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan SP pada setiap SKPD.
- (2) Evaluasi SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit 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 Keputusan Kepala SKPD.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Penajam
pada tanggal 30 Mei 2016

BUPATI PENAJAM PASER UTARA,

Ttd

YUSRAN ASPAR

Diundangkan di Penajam
pada tanggal 30 Mei 2016

Plt. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA,

Ttd

TOHAR

BERITA DAERAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA TAHUN 2016 NOMOR 15.

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI PETAJAM PASER UTARA
NOMOR 15 TAHUN 2016
TENTANG
MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR
PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN PETAJAM PASER UTARA

LEMBAR KERJA
MENGENAI IDENTIFIKASI KONDISI PENYELENGGARAAN PELAYANAN

Lembar Kerja

1. Komponen SP dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) Jenis Pelayanan :(diisi dengan nama jenis pelayanan)

	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	:.....(diisi hasil identifikasi)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:.....(diisi hasil identifikasi)
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:.....(diisi hasil identifikasi)
4.	Biaya/tarif	:.....(diisi hasil identifikasi)
5.	Produk Pelayanan	:.....(diisi hasil identifikasi)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:.....(diisi hasil identifikasi)

Lembar Kerja

2. Komponen SP dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

Jenis Pelayanan :(diisi dengan nama jenis pelayanan)

No	Komponen	Uraian
	Dasar Hukum	:.....(diisi hasil identifikasi)
	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:(diisi hasil identifikasi)
	Kompetensi Pelaksana	:(diisi hasil identifikasi)
	Pengawasan Internal	:(diisi hasil identifikasi)
	Jumlah Pelaksana	:(diisi hasil identifikasi)
	Jaminan Pelayanan	:(diisi hasil identifikasi)
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:(diisi hasil identifikasi)
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:(diisi hasil identifikasi)

BUPATI PETAJAM PASER UTARA,

Ttd

YUSRAN ASPAR

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI PETAJAM PASER UTARA
NOMOR 15 TAHUN 2016
TENTANG
MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR
PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN PETAJAM PASER UTARA

FORMAT STANDAR PELAYANAN DAN KEPUTUSAN KEPALA SKPD

A. FORMAT LAPORAN STANDAR PELAYANAN

- a. SK Penetapan SP beserta lampirannya;
- b. Maklumat Pelayanan;
- c. Lampiran lain yang dianggap perlu seperti dokumen Berita Acara Penyusunan SP, dokumentasi dan lain-lain.

B. PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

- a. Format Surat Keputusan Kepala SKPD/Pimpinan penyelenggara pelayanan:

(KOP INSTANSI)
KEPUTUSAN PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN
NOMOR TAHUN

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA JENIS PELAYANAN

PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN,

- 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(Instansi Penyelenggara Pelayanan);
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Petajam Paser Utara di Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4182);

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 (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
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 dua kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (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 (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi 2010-2025;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Daerah (yang terkait langsung);
12. Peraturan Bupati (yang terkait langsung);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada (Instansi pelayanan.....) sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada satuan kerja meliputi ruang lingkup pelayanan :
a. Barang;
b. Jasa; dan
c. Administratif;
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di
pada tanggal
(Pimpinan Penyelenggara Pelayanan),

(Nama)
Pangkat
NIP

Dikuatkan dengan pengesahan oleh
Pembina/Penyelenggara,

(Nama)
Pangkat
NIP

b. Lampiran SK Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

Lampiran : Keputusan Pimpinan
Penyelenggara
Pelayanan
Nomor : Tahun.....
Tanggal :

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

B. STANDAR PELAYANAN

Sebutkan jenis pelayanan yang dibuat SP-nya.

Lembar Kerja

1. Komponen SP dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) Jenis Pelayanan :(diisi dengan nama jenis pelayanan)

	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	:.....(diisi hasil identifikasi)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:.....(diisi hasil identifikasi)
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:.....(diisi hasil identifikasi)
4.	Biaya/tarif	:.....(diisi hasil identifikasi)
5.	Produk Pelayanan	:.....(diisi hasil identifikasi)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:.....(diisi hasil identifikasi)

Lembar Kerja

2. Komponen SP dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

Jenis Pelayanan :(diisi dengan nama jenis pelayanan)

No	Komponen	Uraian
	Dasar Hukum	:.....(diisi hasil identifikasi)
	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:(diisi hasil identifikasi)
	Kompetensi Pelaksana	:(diisi hasil identifikasi)
	Pengawasan Internal	:(diisi hasil identifikasi)
	Jumlah Pelaksana	:(diisi hasil identifikasi)
	Jaminan Pelayanan	:(diisi hasil identifikasi)
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:(diisi hasil identifikasi)
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:(diisi hasil identifikasi)

BUPATI PENAJAM PASER UTARA,

Ttd

YUSRAN ASPAR

LAMPIRAN III
PERATURAN BUPATI PETAJAM PASER UTARA
NOMOR 15 TAHUN 2016
TENTANG
MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR
PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN PETAJAM PASER UTARA

FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN

(KOP SURAT)
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”

(tempat)....., (tanggal, bulan, tahun).....

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

BUPATI PETAJAM PASER UTARA,

Ttd

YUSRAN ASPAR

LAMPIRAN IV
PERATURAN BUPATI PETAJAM PASER UTARA
NOMOR 15 TAHUN 2016
TENTANG
MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR
PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN PETAJAM PASER UTARA

FORMAT ALAT BANTU MONITORING PENERAPAN SP

MONITORING DAN EVALUASI PENERAPAN SP

Format 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 adminstratif 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 dan penanganan pengaduan				
7	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan				
8	Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan penerapan SP				

1	2	3	4	5	6
9	Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan Standar				
10	Pengemasan dan penyampaian informasi Standar Pelayanan				

BUPATI PENAJAM PASER UTARA,

Ttd

YUSRAN ASPAR