KABUPATEN KUTAI TIMUR
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN BUPATI KUTAI TIMUR
NOMOR 12 TAHUN 2015
TENTANG
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUTAI TIMUR,

Menimbang : a. 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;

b. bahwa Peraturan Bupati Kutai Timur Nomor 5 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan keadaan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur;

c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu mengganti Peraturan Bupati Kutai Timur Nomor 5 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati Kutai Timur tentang Pedoman Standar Pelayanan;

Mengingat : ...

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 175, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3896), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2000 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 175, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3896);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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 beberapakali 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);

4. 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);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman Penilaian Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

8. Peraturan ...

8. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 1 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 2 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 1 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 4 Tahun 2009 tentang Kecamatan/ Kelurahan Kabupaten Kutai Timur;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 3 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Timur;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 5 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Wilayah Kabupaten, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Teknis Daerah lainnya Kabupaten Kutai Timur;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 6 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Kutai Timur;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN.

Pasal 1

(1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.

(2) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.

(3) Bupati ...

(3) Bupati adalah Bupati yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 2

Pedoman Standar Pelayanan sebagaimana terlampir digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan.

Pasal 3

Pedoman Standar Pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 4

Dengan ditetapkannya Peraturan Bupati ini, maka Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 5

Peraturan Bupati Kutai Timur ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sangatta
pada tanggal 2 April 2015
Plt. BUPATI KUTAI TIMUR,

H. ARDIANSYAH SULAIMAN

PROSES SURAT				
NO	TGL	N A M A	JABATAN	PARAF
1.		Ir. Ismunandar, MT	SEKDA	
2.		Drs. H. Syafruddin, M.AP	ASS. I	
3.		Nora Ramadhani, SH.MH	Plt. Kabag. Hukum	
4.		LBDU KTIM	KABAG ORTAL	

LAMPIRAN I
BUPATI KUTAI TIMUR
NOMOR 12 TAHUN
TENTANG
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan 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 SKPD yang ada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur.

Bahwa dengan kemajuan perkembangan teknologi informasi yang semakin berkembang dan banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan Standar Pelayanan, maka Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kabupaten Kutai Timur tidak sesuai dengan kondisi sekarang maka perlu untuk di revisi.

B. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan Pedoman Standar Pelayanan 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 Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Standar Pelayanan ini meliputi:

a. Penyusunan;
b. Penetapan; dan
c. penerapan Standar Pelayanan.

BAB II
PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. Pengertian

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. 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.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang- Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) penyelenggara pelayanan publik yangberada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timurbaik itu berupa korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
5. 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.

B. Prinsip

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

1. Sederhana yaitu:
   Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif yaitu:
   Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel yaitu:
   Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan yaitu:
   Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi yaitu:
   Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan yaitu:
   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 III
PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

A. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.

Sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya.

Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya.Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut.

Komponen Standar Pelayanan dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

a. Komponen Standar Pelayanan 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; dan
   6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:
   1. Dasar hukum;
   2. Sarana dan 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.

Dalam peraturan 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.

Sedangkan untuk komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada 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.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah:

1. Identifikasi Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

   Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

   Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

   Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

   a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan; dan
   b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

2. Identifikasi Prosedur

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

Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi Waktu

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.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

4. Identifikasi 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.

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola.

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).

Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

a. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi "produk" dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/ kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Selain itu juga kepada SKPD yang ada di Lingkungan Pemerintah Kutai Timur menunjuk petugas yang berkompeten didalam mengelola pengaduan tersebut, dengan ditetapkan dengan Keputusan Kepala SKPD.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan.

Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain:

Rancangan Standar Pelayanan

1.	Jenis Layanan	:	diisi nama jenis pelayanan
2.	Dasar Hukum	:	diisi hasil identifikasi
3.	Persyaratan	:	diisi hasil identifikasi
4.	Prosedur	:	diisi hasil identifikasi
5.	Waktu Pelayanan	:	diisi hasil identifikasi
6.	Biaya/Tarif	:	diisi hasil identifikasi
7.	Produk	:	diisi hasil identifikasi
8.	Pengelolaan Pengaduan	:	diisi hasil identifikasi

B. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.

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:

1. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
2. pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
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 yang 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.

Selain itu bagi penyelenggara pelayanan yang menerapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM), pembahasan Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan SPM yang dimiliki. Hasil dari pembahasan Rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang sudah disetujui. Standar Pelayanan tersebut sekurang- kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan. Format Standar Pelayanan yang dapat digunakan antara lain:

Standar Pelayanan „X" (diisi sesuai jenis pelayanan) (*)

Dasar hukum: .....

1.	Persyaratan	:	1. ..... 2. ..... dst
2.	Prosedur	:	1. ..... 2. ..... dst
3.	Waktu Pelayanan	:	1. ..... 2. ..... dst
4.	Biaya/Tarif	:	1. ..... 2. ..... dts
5.	Produk	:	1. ..... 2. ..... dst
6.	Pengelolaan Pengaduan	:	1. ..... 2. ..... dst

(*) Unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

C. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan dan penyusunan standar pelayanan sesuai dengan format terlampir.Pihak- pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan.Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

D. Penerapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam 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. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

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 pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

E. 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; dan
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 maklumat pelayanan sebagaimana terlampir dalam peraturan Bupati ini.

F. Pemantauan dan Evaluasi

Pada prinsipnya proses 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.

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).

BAB IV
PENUTUP

Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur yang bertanggung jawab di bidang pelayanan publik.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

Plt. BUPATI KUTAI TIMUR,

H. ARDIANSYAH SULAIMAN

LAMPIRAN II
BUPATI KUTAI TIMUR
NOMOR 12 TAHUN
TENTANG
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

CONTOH FORMAT LAMPIRAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI TIMUR
TAHUN 2015

A. Standar Pelayanan

1. Contoh Standar Pelayanan

a. Komponen Penyampaian Pelayanan.

Contoh: 6 Komponen Standar Pelayanan Proses Penyampaian Pelayanan

No.	Komponen	Uraian	
1.	Persyaratan	:	
2.	Prosedur	:	
3.	Waktu Pelayanan	:	
4.	Biaya / Tarif	:	
5.	Produk	:	
6.	Pengelolaan Pengaduan	:	

b. Komponen Pengelolaan Pelayanan

No.	Komponen	Uraian	
1.	Dasar Hukum	:	
2.	Sarana dan Prasarana, dan atau Fasilitas	:	
3.	Kompetensi Pelaksana	:	
4.	Pengawasan Internal	:	
5.	Jumlah Pelaksana	:	
6.	Jaminan Pelayanan	:	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	
8.	Evaluasi	:	

B. Berita Acara Penandatanganan Standar Pelayanan

Berita acara

Pembahasan Standar Pelayanan

Pada hari ini ....., tanggal ..... tahun 20xx, telah dilaksanakan pembahasan standar pelayanan pada SKPD .....

Telah disepakati bersama antara pihak SKPD..... sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan dan terdapat berapa Jenis Pelayanan ..... standar pelayanan sebagai berikut:

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....

Hasil kesepakatan ini akan ditandatangani dengan penetapan maklumat janji pelayanan

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Penyelenggara Pelayanan	Pengguna Pelayanan
(.....)	(.....)

C. Contoh Surat Keputusan Tim Penyusun Standar Pelayanan

(KOP SEKDA)

KABUPATEN KUTAI TIMUR

KEPUTUSAN KEPALA SKPD

NOMOR TAHUN 2015

TENTANG

PENETAPAN TIM PENYUSUN STANDAR PELAYANAN PADA NAMA SKPD .....DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI TIMUR

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memperlancar penyusunan pelaksanaan kegiatan standar pelayanan pada Nama SKPD .....perlu untuk menetapkan Tim Penyusun Standar Pelayanan pada Nama SKPD ..... di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam hurup a, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala SKPD ..... tentang Penetapan Tim Penyusun Standar Pelayanan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 175, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3896), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3962);

2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4286);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4355);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5589);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan penerapan Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 61);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Penyusun Standar Pelayanan pada Nama SKPD ..... dengan susunan dan personil sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU memiliki tugas, wewenang dan tanggung jawab sebagaimana berikut;

1. mengidentifikasi Standar Pelayanan (Nama SKPD);
2. membahas, merancang, menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
3. mempublikasikan dan mensosialisasikan Surat Keputusan Tim Penyusun, Surat Keputusan Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada (Nama SKPD); dan
4. monitoring dan evaluasi tentang fasilitasi Standar Pelayanan pada (Nama SKPD);

KETIGA : Dalam menjalankan tugasnya Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU senantiasa berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bilamana ternyata diketahui ada terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diadakan perbaikan dan atau perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sangatta,
pada tanggal

KEPALA SKPD,

(NAMA KEPALA SKPD)

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA SKPD
NOMOR :
TANGGAL :

SUSUNAN DAN PERSONIL TIM PENYUSUN STANDAR PELAYANAN (NAMA SKPD)
DI KABUPATEN KUTAI TIMUR TAHUN ANGGARAN 2015

I. Pengarah : .....
II. Penanggungjawab : .....
III. Ketua : .....
IV. Wakil Ketua : .....
V. Sekretaris : .....
VI. Anggota : .....

KEPALA SKPD

(NAMA KEPALA SKPD)

D. SK Penetapan Standar Pelayanan

(Contoh SK Penetapan Standar Pelayanan)

[KOP INSTANSI]

KEPUTUSAN KETUA TIM PENYELENGGARA PELAYANAN
NOMOR ... TAHUN 2015

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN (.....)
KETUA 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 penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan ..... dengan Keputusan Kepala ..... (Satker Penyelenggara Pelayanan);

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 175, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3896), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3962);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri/ Kepala Lembaga yang bersangkutan/ terkait, Peraturan Menteri/ Kepala Lembaga yang bersangkutan/ terkait;
5. Perda (yang terkait langsung);
6. Perbup (yang terkait langsung);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Standar pelayanan pada (Satker Pelayanan. . . . .) sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar pelayanan pada Satuan Kerja . . . . . meliputi ruang lingkup pelayanan:
a. barang;
b. jasa; dan
c. administratif.

KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bilamana ternyata diketahui ada terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diadakan perbaikan dan atau perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Sangatta,
pada tanggal

(Ketua Penyelenggara Pelayanan),

(Nama)

E. Penerapan Standar Pelayanan

- Internalisasi Organisasi, Penyebaran Surat Edaran terkait pengesahan Standar Pelayanan

F. Penetapan Maklumat Palayanan

Contoh:

(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"

Sangatta, ... 2015
Pimpinaan Penyelenggara Pelayanan

(.....)

Plt. BUPATI KUTAI TIMUR,

H. ARDIANSYAH SULAIMAN