



**BERITA DAERAH
KABUPATEN KULON PROGO**

NOMOR : 56

TAHUN : 2014

**PERATURAN BUPATI KULON PROGO
NOMOR 55 TAHUN 2014**

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KULON PROGO,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan kepastian serta meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara, perlu menyusun Pedoman Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1951;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang 1950 Nomor 12, 13, 14, dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah Daerah Kabupaten di Djawa Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

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

8. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik;

9. Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 2 Tahun 2010 tentang Urusan Pemerintahan Daerah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kulon Progo.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Kulon Progo.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Lembaga Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bidang usahanya berada dalam lingkup dan kewenangan Pemerintah Daerah dimana seluruh modalnya dimiliki Daerah berupa kekayaan daerah yang dipisahkan.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Standar Pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah penyelenggara Pemerintah Daerah.
9. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara Pemerintah Daerah, BUMD, yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, secara langsung atau tidak langsung.
12. Biaya pelayanan adalah segala pungutan dengan nama atau sebutan apapun dalam rangka penyelenggaraan pelayanan yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud disusunnya Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman bagi penyelenggara dalam penyusunan Standar Pelayanan.

Pasal 3

Tujuan disusunnya Peraturan Bupati ini untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 4

Pedoman penyusunan Standar Pelayanan meliputi :

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

BAB IV

PRINSIP STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib menerapkan prinsip :

- a. sederhana yaitu mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;
- b. partisipatif yaitu penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait;

- c. akuntabel yaitu hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
- d. berkelanjutan yaitu Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
- e. transparansi yaitu Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat; dan
- f. 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 V

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 6

- (1) Setiap organisasi penyelenggara wajib mengusulkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Pengusulan Standar Pelayanan kepada Bupati melalui SKPD atau Unit Kerja yang mempunyai fungsi dan tugas di bidang pembinaan pelayanan publik.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh penyelenggara.
- (4) Format penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 7

Organisasi Penyelenggara yang menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), dalam pembahasan penyusunan Standar Pelayanan juga harus memperhatikan SPM berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 8

- (1) Komponen standar pelayanan 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 organisasi (*manufacturing*).
- (2) Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), 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 organisasi (*manufacturing*), 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.

- (4) Komponen Standar Pelayanan terkait dengan penyampaian pelayanan (*service delivery*), wajib dipublikasikan pada masyarakat.

BAB VII

TAHAPAN PENYUSUNAN

Pasal 9

- Langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan adalah :
- a. identifikasi persyaratan;
 - b. identifikasi prosedur;
 - c. identifikasi waktu;
 - d. identifikasi biaya/tarif;
 - e. identifikasi produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengelolaan pengaduan.

BAB VIII

PARTISIPASI MASYARAKAT

Pasal 10

- (1) Penyusunan penetapan Standar Pelayanan wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan 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 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 IX

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 11

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan.

BAB X

MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 12

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan harus disusun Maklumat Pelayanan dan ditetapkan oleh organisasi penyelenggara.
- (2) Maklumat Pelayanan memuat tentang :
- a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (3) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

BAB XI

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 13

- (1) Pelaksanaan Standar Pelayanan harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

- (2) Proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak terkait.

BAB XII

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Penyelenggara dan/atau lembaga independen yang diminta bantuannya oleh Pemerintah Daerah.
- (3) Pemantauan dan evaluasi dilaksanakan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

BAB XIII

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 15

Dalam hal organisasi penyelenggara telah menerapkan Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan perundang-undangan, tetap dapat menerapkan Standar Pelayanan dan wajib menyesuaikan paling lama 1 (satu) tahun sejak diundangkannya Peraturan Bupati ini.

BAB XIV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik, (Berita Daerah Kabupaten Kulon Progo Tahun 2012 Nomor 20), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku

Pasal 17

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Wates
pada tanggal 4 November 2014

BUPATI KULON PROGO,

Cap/ttd

HASTO WARDOYO

Diundangkan di Wates
pada tanggal 4 November 2014

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KULON PROGO,**

Cap/ttd

ASTUNGKORO

**BERITA DAERAH KABUPATEN KULON PROGO
TAHUN 2014 NOMOR 56**

**LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI KULON PROGO
NOMOR 55 TAHUN 2014
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN
STANDAR PELAYANAN**

Contoh bentuk Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan pada Satuan
Kerja Perangkat Daerah.



PERATURAN BUPATI KULON PROGO
NOMOR :TAHUN.....

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA.....

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KABUPATEN KULON PROGO,

Menimbang : a.
b.

Mengingat : 1.;
2.;dan
3. Dst.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG.....

BAB I	
KETENTUAN UMUM	
Pasal 1	
Dalam peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :	
1.	
2., dst	
BAB II	
MAKSUD DAN TUJUAN	
Pasal 2	
BAB III	
JENIS PELAYANAN	
Pasal 3	
BAB IV	
PARTISIPASI MASYARAKAT	
Pasal 4	
BAB V	
MAKLUMAT PELAYANAN	
Pasal 5	
BAB VI	
PEMANTAUAN DAN EVALUASI	
Pasal 7	

BAB VII	
KETENTUAN PENUTUP	
Pasal 8	
Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.	
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Kulon Progo.	
	Ditetapkan di Wates pada tanggal
	BUPATI KULON PROGO
	ttd Nama Terang
	Diundangkan di Wates pada tanggal SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KULON PROGO ttd Nama Terang

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI KULON PROGO
NOMOR TAHUN
TENTANG STANDAR PELAYANAN
.....

1. STANDAR PELAYANAN.....

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	
2.	Sistem, Mekanisme dan prosedur	
3.	Jangka waktu pelayanan	
4.	Biaya/tarif	
5.	Produk pelayanan	
6.	Penanganan aduan, saran dan masukan	
7.	Waktu pelayanan	

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
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	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	

2. STANDAR PELAYANAN.....

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	
2.	Sistem, Mekanisme dan prosedur	

3.	Jangka waktu pelayanan	
4.	Biaya/tarif	
5.	Produk pelayanan	
6.	Penanganan aduan, saran dan masukan	
7.	Waktu pelayanan	

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
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	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	

3. STANDAR PELAYANAN.....

dst.....

Wates, (Tahun)

BUPATI KULON PROGO

ttd

Nama Terang

Wates, 4 November 2014

BUPATI KULON PROGO,

Cap/ttd

HASTO WARDOYO