



BUPATI KUTAI KARTANEGARA

PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA

NOMOR 2 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUTAI KARTANEGARA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Pasal 22 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan;
- b. bahwa Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 85 Tahun 2013 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan keadaan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b tersebut diatas, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
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 berapa kali 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);
5. 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);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan otonom;
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten Kutai Kartanegara;
5. Pelayanan Publik 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.
6. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
7. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

8. 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.
9. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
10. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
11. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standarpelayanan;
12. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik;
13. Perilaku pelaksana adalah sikap dan tingkah laku pelaksana dalam memberikan pelayanan;
14. Sarana dan Prasarana adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
15. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
16. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
17. Evaluasi kinerja adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan;
18. Penangan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan.
- (2) Tujuan Peraturan Bupati ini yaitu untuk meningkatkan pelayanan serta adanya kepastian hukum penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Daerah;

Pasal 3

- (1) Pelayanan publik di selenggarakan berdasarkan prinsip;
 - a. sederhana;
 - b. partisipasif;
 - c. akuntabel;
 - d. berkelanjutan;

- e. transparansi;dan
 - f. keadilan.
- (2) Sederhana sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf a, yaitu pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
 - (3) Partisipatif sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf b, yaitu dalam menyusun standar pelayanan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
 - (4) Akuntabel sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf c, yaitu hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
 - (5) Berkelanjutan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf d, yaitu standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
 - (6) Transparansi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf e, yaitu standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
 - (7) Keadilan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf f, 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 II STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu Penyelenggara

Pasal 4

Penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk :

- a. menyusun, menetapkan, menerapkan dan mempublikasikan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang membuat nyaman pengguna layanan;dan
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

Bagian Kedua Komponen Standar Pelayanan

Pasal 5

- (1) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a memuat komponen Standar Pelayanan yang terdiri atas :
 - a. komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*service delivery*);dan

- b. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).
- (2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi :
- a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (3) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a wajib didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan setelah ditetapkan menjadi Standar Pelayanan.
- (4) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi :
- a. dasar hukum;
 - b. sarana dan 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.

BAB III TATA CARA PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN

Pasal 6

Tata cara penyusunan standar pelayanan, penetapan standar pelayanan, penerapan standar pelayanan, maklumat pelayanan, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana dan pelayanan khusus, sistem informasi penyelenggaraan pelayanan, konsultasi dan pengaduan, serta survey kepuasan masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 85 Tahun 2013 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

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 Kutai Kartanegara.

Ditetapkan di Tenggarong
pada tanggal 12 Februari 2018

Plt. BUPATI KUTAI KARTANEGARA,

ttd

EDI DAMANSYAH

Diundangkan di Tenggarong
pada tanggal 13 Februari 2018

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA,

ttd

MARLI

BERITA DAERAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TAHUN 2018 NOMOR 2

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Sekretariat Kabupaten Kutai Kartanegara
Kepala Bagian Hukum


PURNOMO, SH
NIP. 19780605 200212 1 002

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA
NOMOR 2 TAHUN 2018, TANGGAL 12 FEBRUARI 2018
TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

A. PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

1. dalam menyusun standar pelayanan, penyelenggara pelayanan dapat membuat Rancangan Standar Pelayanan.
2. rancangan standar pelayanan memuat :
 - a. jenis layanan;
 - b. dasar hukum;
 - c. persyaratan setiap layanan;
 - d. sistem, mekanisme dan prosedur setiap layanan;
 - e. jangka waktu penyelesaian setiap layanan;
 - f. biaya/tarif setiap layanan;
 - g. produk layanan setiap layanan;
 - h. Penanganan pengelolaan pengaduan.
3. rancangan standar pelayanan wajib dibahas oleh penyelenggara pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
4. keikutsertaan masyarakat dalam pembahasan rancangan standar pelayanan dapat dilakukan melalui cara :
 - a. diskusi group terfokus (*Focused Group Discussion*);
 - b. dengar pendapat (*Public Hearing*).
5. hasil pembahasan rancangan standar pelayanan dituangkan dalam berita acara penyusunan standar pelayanan dengan dilampiri daftar hadir peserta rapat.
6. penyusunan rancangan standar pelayanan dapat memanfaatkan masukan dari hasil survey kepuasan masyarakat maupun dari pengaduan masyarakat.
7. format rancangan standar pelayanan sebagaimana terlampir.

B. PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

1. rancangan standar pelayanan yang telah disepakati bersama antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat dan komponen masyarakat sebagaimana tertuang dalam berita acara kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik menjadi Standar Pelayanan melalui keputusan kepala perangkat daerah.
2. standar pelayanan yang telah ditetapkan agar dapat dipublikasikan kepada masyarakat;
3. publikasi terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan dapat melalui media papan pengumuman, brosur, banner, leaflet dan media informasi lainnya sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca dan diakses oleh masyarakat terutama di sekitar area pelayanan.
4. Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan dipublikasikan memuat :
 - a. jenis layanan;
 - b. persyaratan;

- c. prosedur;
 - d. waktu pelayanan;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk;
 - g. pengelolaan pengaduan.
5. format standar pelayanan sebagaimana terlampir.

C. PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

1. standar pelayanan yang telah ditetapkan agar dapat diterapkan sebagai standar pelayanan.
2. penerapan standar pelayanan dilakukan melalui kegiatan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak yang terkait.
3. internalisasi dilakukan untuk membangun pemahaman kepada seluruh pelaksana layanan.
4. sosialisasi dilakukan untuk menyampaikan standar pelayanan yang telah ditetapkan kepada masyarakat.
5. proses internalisasi dan sosialisasi ini agar di dokumentasikan oleh penyelenggara.

D. MAKLUMAT PELAYANAN

1. penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan.
2. maklumat pelayanan paling sedikit memuat:
 - 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, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
3. maklumat pelayanan yang telah ditetapkan wajib ditanda tangani oleh kepala organisasi penyelenggara pelayanan dan wajib dipublikasikan secara jelas di ruang pelayanan, serta menjadi bentuk komitmen dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

E. PERILAKU PELAKSANA

1. penyelenggara pelayanan wajib menyusun dan menetapkan visi, misi, motto pelayanan.
2. penyelenggara pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan aturan perilaku dan kode etik bagi pelaksana pelayanan.
3. menempatkan pelaksana pelayanan yang sesuai dengan kompetensi jabatan yang dibutuhkan sebagai pelaksana pelayanan.
4. memberi penghargaan kepada pelaksana pelayanan atas prestasi, pencapaian kinerja dan telah menjalankan kewajibannya secara konsisten dalam kurun waktu tertentu.

5. memberi sanksi bagi pelaksana pelayanan yang melanggar aturan serta aturan perilaku dan kode etik.
6. menerapkan budaya pelayanan kepada pelaksana pelayanan yang meliputi:
 - a. penggunaan seragam bagi pelaksana pelayanan sesuai peraturan.
 - b. pemakaian atribut identitas nama dan/atau atribut pengenal lainnya.
 - c. mempraktekkan 5 (lima) S yaitu, salam, senyum, sapa, sopan dan santun.
 - d. sigap dan cepat dalam memberikan layanan.
 - e. menaati jam kerja layanan dan jam kerja kantor.

F. SARANA DAN PRASARANA DAN PELAYANAN KHUSUS

1. sarana dan prasarana
 - a. penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik wajib menyediakan sarana, prasarana dan fasilitas layanan antara lain berupa :
 - 1) *front office*;
 - 2) ruang tunggu;
 - 3) toilet;
 - 4) ruang ibu menyusui;
 - 5) area bermain anak-anak;
 - 6) sarana dan prasarana dan fasilitas tersebut dibuat agar dijaga kebersihan, rapi dan keteraturannya untuk membuat rasa nyaman.
 - b. *front office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dapat digunakan untuk layanan konsultasi dan pemberian informasi serta layanan pengaduan tatap muka bagi pengguna layanan.
 - c. dalam memberikan rasa nyaman kepada pengguna layanan, penyelenggara layanan dapat melengkapi sarana dan prasarana serta fasilitas layanan dengan adanya televisi, bahan bacaan, penggunaan sistem antrian, penyejuk ruangan, hotspot/wifi, area merokok, ruang ibadah, toilet yang terpisah antara toilet pria dan toilet wanita, ATK/*Fotocopy*, kantin serta, penyediaan air minum gratis bagi pengguna layanan.
2. Fasilitas Pelayanan Khusus
 - a. penyelenggara agar dapat memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok masyarakat rentan dan anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturanperundang-undangan baik berupa penyediaan sarana dan prasarana khusus maupun penyediaan pelayanan prioritas berupa pelayanan loket khusus.
 - b. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan anggota masyarakat tertentu dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

G. SISTEM INFORMASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN

1. untuk mendukung informasi penyelenggara pelayanan secara terbuka dan mudah diakses kepada masyarakat, penyelenggara dapat membuat sistem informasi penyelenggara pelayanan yang menyampaikan informasi penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.
2. sistem informasi penyelenggaraan pelayanan terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik memuat:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

H. MASYARAKAT, KONSULTASI, PENGADUAN DAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. masyarakat
 - a. masyarakat dan pihak terkait terdiri dari wakil:
 - 1) semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
 - 2) tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
 - b. penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait beserta jumlahnya, ditentukan oleh penyelenggara.
2. pengaduan
 - a. penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
 - b. setiap aduan wajib ditangani dan ditindaklanjuti dalam batas waktutertentu.
 - c. penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat penanggungjawab pengelola pengaduan dan penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
 - d. proses penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara melalui :
 - 1) konfirmasi dan klarifikasi;
 - 2) penelitian dan pemeriksaan;
 - 3) pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.
 - e. penyelenggara wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain dapat melalui telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (website), pos-el (e-mail) dan kontak pengaduan.
 - f. dalam rangka pengelolaan pengaduan, penyelenggara wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan.

- g. materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan, paling sedikit meliputi:
 - 1) identitas pengadu;
 - 2) materi aduan;
 - 3) prosedur pengelolaan pengaduan;
 - 4) penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - 5) prioritas penyelesaian pengaduan;
 - 6) pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - 7) rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - 8) penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - 9) pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - 10) dokumen dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - 11) pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.
- h. pengaduan yang disampaikan secara tertulis, sedikitnya memuat :
 - 1) nama dan alamat lengkap;
 - 2) uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - 3) tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan.
- i. penyelenggara wajib memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan.
- j. rekam pengaduan beserta penanganannya wajib dipublikasikan

3. survey kepuasan masyarakat

- a. penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan terhadap setiap layanan yang diberikan sebagai bentuk penilaian kinerja oleh masyarakat dan sebagai instrumen perbaikan standar pelayanan oleh penyelenggara.
- b. hasil survey kepuasan masyarakat wajib diolah dan dipublikasikan secara berkala.
- c. hasil survey kepuasan masyarakat dalam bentuk saran dan rekomendasi dapat ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan organisasi penyelenggara.

I. BENTUK DAN FORMAT

1. Contoh bentuk dan format Rancangan Standar Pelayanan

Rancangan Standar Pelayanan

1.	Jenis Pelayanan	:	...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

2. Contoh bentuk dan format Standar Pelayanan yang dipublikasikan ke masyarakat

Standar Pelayanan ...(jenis layanan)...

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

3. Contoh bentuk dan format Maklumat Pelayanan

KOP PERANGKAT DAERAH

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”

.....,
KEPALA (Perangkat Daerah)

.....

4. Format Standar Pelayanan dengan memuat Komponen Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) dan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. ; 2. ; 3. ; 4. ; 5. dsb.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi Formulir Permohonan 2. ; 3. ; 4. ; 5. dsb.
3.	Sistem mekanisme, dan prosedur	Pemohon Mengajukan Permohonan ↓ Loket Menerima Berkas Permohonan ↓ Petugas Locket ↓ Proses ↓ Pemohon Menerima Surat /Layanan (Produk Layanan) 1. Pemohon menyerahkan berkas /mendaftarkan diri 2. Petugas loket melakukan verifikasi dan validasi 3. 4. 5. dsb.
4.	Jangka waktu penyelesaian	 (.....) hari/jam kerja
5.	Biaya/tarip	Rp. 0,-/gratis/tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Surat ijin / Layanan Kesehatan/ dsb.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Formulir 2. ATK dan Peralatan Kantor 3. Ruang tunggu dan sarana kelengkapannya;

		4. dsb.
8.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang memiliki pengetahuan dan kemampuan di bidang pelayanan perizinan/pelayanan kesehatan (dsb).
9.	Pengawasan internal	1. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung 2. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor daerah 3. dsb.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan Prasarana	Masyarakat/pemohon dapat menyampaikan pengaduan : 1. Datang/hadir; 2. Email; 3. Surat tertulis; 4. Telepon/SMS 5. dsb.

5. Format Evaluasi Standar Pelayanan

FORM EVALUASI STANDAR PELAYANAN
Perangkat Daerah :

No	Variabel Penilaian	Komponen Indikator Evaluasi	Ada/Tidak
1	Standar Pelayanan	1) Dasar hukum	
		2) Persyaratan	
		3) Sistem mekanisme dan prosedur	
		a. SOP	
		b. Bagan Alur	
		4) Produk pelayanan	
		5) Jangka waktu penyelesaian	
		6) Biaya/ tarif	
		Sarana, prasarana, atau fasilitas yang bersih, rapi dan	
		7) teratur :	
		a. Ruang Tunggu yang nyaman	
		b. Pendingin Ruangan/ AC	
		c. Tempat duduk	
		d. Sarana Antrian (tiket)	
		e. Toilet Pelanggan yang bersih, sehat dan memadai	
		f. Televisi	
		g. Loker/Meja Pelayanan	
		h. Tempat Parkir yang memadai	
		8) Profile Pelaksana/ Jumlah pelaksana	
		Tersedia Pelaksana Layanan dengan kompetensi	
		a. sesuai kebutuhan jenis layanan	
		b. Pelaksana layanan yang responsif waktu	
		Kesigapan petugas dalam memberikan layanan	
		c. (kecepatan)	
		Tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana	
		d. Layanan	
		e. Pemberian Penghargaan	
		f. Pemberian Sanksi	
		g. Budaya Pelayanan	
2	Maklumat Layanan	9) Perilaku Pelaksana (Budaya pelayanan)	
		a. Tata Tertib	
		b. Kode Etik	
		c. Reward and Punishman	
		Ketersediaan Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat	

3	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Ketersediaan Sistem Informasi Pelayanan Publik secara manual atau elektronik (Booklet/Pamflet/Banner/Website, dsb)	
		Tersedia informasi non elektronik yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat	
		a. Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik	
		b. Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan	
		c. Kepemilikan situs dan Pengelola Situs	
		d. Pemutakhiran data dan informasi situs	
4	Pelayanan Khusus	Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus :	
		a. Ram	
		b. Jalur pemandu	
		c. Pegangan rambatan	
		d. Tombol Lift timbul & suara	
		e. Toilet khusus bagi penderita disabilitas/difabel yang bersih, sehat dan memadai	
		f. Ruang khusus ibu menyusui dan anak	
		g. Loker khusus	
5	Pengelolaan Pengaduan	Mempunyai unit pengaduan khusus yang mengelola unit	
		1) pengaduan?	
		2) Pejabat Pengelola Pengaduan	
		3) Loker/Ruangan Pengaduan dan Konsultasi	
		a. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat	
		b. Tersedia rubrik, dokumentasi , dan publikasi konsultasi yang mudah diakses	
		c. Tersedia sarana dan media pengaduan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat	
		d. Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses	
		4) Sarana Pengaduan (SMS/ Telpon/Fax/ email/ dll) pengaduan	
6	Penilaian Kinerja	Informasi prosedur/tata cara pengaduan (Informasi pengelolaan pengaduan yang dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan)	
		5) Sarana pengukuran kepuasan pelanggan melalui Survey Kepuasan Pelanggan	
		a. Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup	
		b. Kecepatan tindak lanjut hasil SKM	

7	Visi Misi dan Moto	Visi dan Misi Pelayanan	
		Motto Pelayanan	
8	Atribut	Petugas penyelenggara layanan menggunakan pakaian 1) seragam?	
		2) Petugas penyelenggara layanan menggunakan ID card?	
9	Inovasi	Inovasi terhadap perbaikan pelayanan publik	

Plt. BUPATI KUTAI KARTANEGARA,

ttd

EDI DAMANSYAH

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Sekretariat Kabupaten Kutai Kartanegara
Kepala Bagian Hukum

PURNOMO, SH
NIP. 19780605 200212 1 002