



# BUPATI KUTAI KARTANEGARA

## PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA NOMOR 85 TAHUN 2013

### T E N T A N G

#### PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

#### DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

#### BUPATI KUTAI KARTANEGARA,

- Menimbang : a. bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
- c. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
- d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu membentuk Peraturan Bupati tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. 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);

2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dengan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
9. 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);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;

11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2010 Nomor 16;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK.**

B A B I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Bupati serta Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah.
2. Pembina adalah Bupati Kutai Kartanegara.
3. Penanggungjawab adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara.
4. 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.
5. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Dinas, Badan, Kantor, Rumah Sakit, UPTD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara.
6. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
7. Standar pelayanan 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 dan terukur.
8. Manajemen pelayanan adalah penataan penyelenggaraan pelayanan secara efektif dan efisien guna mencapai kinerja pelayanan yang optimal.

9. Pembina teknis unit pelayanan adalah pimpinan unit kerja yang secara struktural merupakan atasan dari pimpinan unit kerja penyelenggara pelayanan.
10. Pemberi pelayanan adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
11. Penerima pelayanan adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan instansi pemerintah.
12. Tim Standar Pelayanan Publik adalah Tim yang dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara yang terdiri dari pejabat terkait dan unsur staf dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara untuk melakukan pembinaan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan, yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati Kutai Kartanegara.
13. Tim Penilai adalah Tim yang dibentuk oleh Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi, Gubernur Propinsi Kalimantan Timur dan Bupati Kutai Kartanegara untuk melakukan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

## BAB II RUANG LINGKUP

### Pasal 2

Ruang Lingkup Pedoman Standar Pelayanan Publik meliputi :

- a. komponen standar pelayanan;
- b. penyusunan;
- c. penetapan;
- d. penerapan dan sosialisasi;
- e. pemantauan dan pengendalian kualitas pelayanan; dan
- f. evaluasi dan pelaporan serta Penilaian.

## BAB III KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### Pasal 3

Komponen standar pelayanan yaitu komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Pasal 4

- (1) Setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi :
- a. dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
  - b. persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
  - c. sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
  - d. jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
  - e. biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
  - f. produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  - g. sarana, parasarana dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
  - h. kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
  - i. pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pemimpin satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
  - j. penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
  - k. jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai dengan standar pelayanan;
  - l. jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
  - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan; dan

- n. evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh penyelenggara pelayanan.

## BAB IV PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN

### Bagian Kesatu Penyusunan Tim SKPD

#### Pasal 5

- (1) SKPD sebagai penyelenggara pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik.
- (2) Penyusunan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkoordinasi dengan Tim Standar Pelayanan Publik Kabupaten Kutai Kartanegara.
- (3) Penyusunan standar pelayanan agar membentuk Tim Penyusun Standar Pelayanan dengan Keputusan Kepala Daerah dan/atau Pimpinan unit kerja penyelenggara pelayanan.
- (4) Keberhasilan penyusunan standar pelayanan ditentukan oleh komitmen pembina teknis unit pelayanan publik beserta pimpinan instansi/UPTD/penyelenggara pelayanan.

### Bagian Kedua Penetapan

#### Pasal 6

Penetapan standar pelayanan yang telah disusun untuk setiap jenis pelayanan dilakukan oleh pembina teknis unit pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku setelah dilakukan pembahasan dengan merujuk pada saran dan pendapat dari masyarakat.

### Bagian Ketiga Penerapan

#### Pasal 7

- (1) Standar pelayanan yang sudah ditetapkan wajib segera diterapkan oleh penyelenggara pelayanan.

- (2) Penerapan standar pelayanan di lakukan dengan sosialisasi.
- (3) Dalam penerapan dan realisasi standar pelayanan setiap unit penyelenggara pelayanan agar mensosialisasikan dengan mendokumentasikan dan memelihara sistem manajemen pelayanan dan secara terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan.
- (4) Standar pelayanan publik di sosialisasikan dengan 2 (dua) cara terdiri dari :
  - a. Pihak Internal;
  - b. Pihak Eksternal;
- (5) Sosialisasi pelayanan publik kepada pihak internal sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dilakukan kepada masing-masing SKPD.
- (6) Sosialisasi pelayanan publik kepada pihak eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b meliputi:
  - a. masyarakat pengguna;
  - b. LSM;
  - c. mass media; dan
  - d. legislatif .

## BAB V PEMANTAUAN DAN PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN

### Pasal 8

- (1) Pemantauan dan pengendalian dilakukan terhadap pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan aspek-aspek manajemen unit pelayanan dalam menghasilkan pelayanan secara konsisten sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Pemantauan dan pengendalian dilakukan melalui masukan-masukkan dari masyarakat, pengaduan masyarakat dan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- (3) Pemantauan dan pengendalian dapat dilakukan dengan memberikan penghargaan dan sanksi (*reward and punishment*) kepada pegawai atau petugas pelaksana pelayanan untuk memotivasi dalam memberikan pelayanan secara konsisten.

## BAB VI EVALUASI DAN PELAPORAN

### Pasal 9

- (1) Evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan wajib dilakukan oleh penyelenggara pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Evaluasi dilakukan oleh penyelenggara pelayanan, atau lembaga independen yang diminta bantuannya oleh penyelenggara pelayanan.
- (3) Evaluasi dalam lingkup Kabupaten Kutai Kartanegara dilakukan oleh Tim Standar Pelayanan Publik yang dikoordinasikan oleh Bagian yang membidangi Organisasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara dibentuk dengan Surat keputusan Bupati Kutai Kartanegara.
- (4) Penyelenggara pelayanan wajib menyampaikan laporan pelaksanaan standar pelayanan kepada Bupati Kutai Kartanegara melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara.

## BAB VII PENILAIAN

### Pasal 10

Penilaian pelaksanaan standar pelayanan dilakukan oleh Tim Penilai Kabupaten, Tim Penilai Provinsi dan Tim Penilai kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan oleh kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi.

## BAB VIII KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 11

- (1) Pada saat Peraturan Bupati ini berlaku, semua peraturan atau ketentuan mengenai standar pelayanan publik wajib disesuaikan dan/atau menyusun sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Peraturan Bupati ini paling lambat 1 (satu) tahun.
- (2) Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Bupati ini mengenai teknis pelaksanaannya diatur tersendiri melalui Keputusan Bupati dan atau keputusan masing-masing satuan kerja perangkat daerah.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

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 30 Desember 2013

**BUPATI KUTAI KARTANEGARA,**



**RITA WIDYASARI**

Diundangkan di Tenggarong  
pada tanggal 31 Desember 2013

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA,**



**Drs. EDI DAMANSYAH, M.Si**  
**NIP. 19650302 199403 1 011**

**BERITA DAERAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TAHUN 2013 NOMOR 85**