



**BUPATI PACITAN**

**PERATURAN BUPATI PACITAN  
NOMOR 32 TAHUN 2011**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN STANDAR  
OPERASIONAL PROSEDUR PADA PEMERINTAH DAERAH  
KABUPATEN PACITAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI PACITAN,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, maka penyelenggara pelayanan wajib menyusun standar pelayanan publik dan standar operasional prosedur;
- b. bahwa guna kelancaran dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik dan standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada huruf a diatas, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur Pemerintah Daerah Kabupaten Pacitan
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir kali dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
4. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
9. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 86 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Tetap Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Aparatur pada SKPD/BUMD di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota di Jawa Timur;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 2 Tahun 1992 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Dati II Pacitan;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 19 Tahun 2007 tentang Organisasi Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pacitan;

12. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 20 Tahun 2007 tentang Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Pacitan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 3 Tahun 2011;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 21 Tahun 2007 tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Pacitan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 4 Tahun 2011;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2007 tentang Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Pacitan;
15. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Aneka Usaha Kabupaten Pacitan;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 7 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pacitan.

### **MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PACITAN**

### **BAB I KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Pacitan
2. Bupati adalah Bupati Pacitan.
3. Satuan Kerja Perangkat Daerah atau disingkat SKPD adalah lembaga yang membantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
4. Badan Usaha Milik Daerah atau disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan dan dikelola oleh Pemerintah Daerah
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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Standar Pelayanan Publik 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.
7. Standar Operasional Prosedur adalah suatu ukuran baku yang berisi ketentuan, norma, pedoman dan kesepakatan mengenai tugas dan fungsi bagi setiap aparatur yang dirumuskan bersama antara pimpinan dan staf yang berdasarkan pada Peraturan Daerah tentang Tugas dan Fungsi SKPD / BUMD di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pacitan.
8. Pelayanan internal adalah segala kegiatan pemenuhan pelaksanaan tugas kepada pimpinan dalam suatu institusi organisasi yang bersangkutan dan dalam hubungan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dengan institusi organisasi pemerintah terkait.
9. Pelayanan eksternal adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan terkait kepentingan publik.
10. Administrasi Pemerintahan adalah pengelolaan proses pelaksanaan tugas dan fungsi Pemerintahan yang dijalankan oleh organisasi Pemerintah.

11. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga/instansi pemerintah yang memberikan pelayanan baik itu SKPD maupun BUMD di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pacitan.
12. Penerima layanan adalah orang perseorangan dan/atau kelompok orang dan atau Instansi/Badan Hukum yang karena mempunyai kepentingan hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan.
13. Pelaksana pelayanan adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara yang bertugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan.

## **BAB II ASAS**

### **Pasal 2**

Asas penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur, meliputi:

- a. Asas profesionalisme, adalah kompetensi petugas pelaksana sesuai dengan bidang tugasnya;
- b. Asas akuntabilitas, adalah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan;
- c. Asas efektivitas, adalah ketepatan dalam pencapaian sasaran dan waktu yang ditetapkan;
- d. Asas efisiensi, adalah efisien dalam pembiayaan;
- e. Asas proporsionalitas, adalah kejelasan petugas pelaksana yang mengerjakan sesuai dengan tugas dan fungsinya;
- f. Asas tertib pelaksanaan tugas, adalah adanya ukuran waktu dan tahapan yang harus dilakukan;
- g. Asas kepentingan umum, adalah kepentingan pribadi dan golongan tidak boleh didahulukan;
- h. Asas kesamaan hak dan kewajiban, adalah tidak adanya diskriminasi; dan
- i. Asas kepastian hukum, adalah adanya jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

## **BAB III MAKSUD, TUJUAN DAN MANFAAT**

### **Pasal 3**

Maksud pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur adalah sebagai acuan dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur pada SKPD dan BUMD dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pacitan.

### **Pasal 4**

Tujuan pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur pada SKPD dan BUMD dilingkungan Pemerintah Daerah adalah:

- a. Mendorong tersusunnya Standar Pelayanan Publik pada setiap unit pelayanan eksternal agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan lebih baik;
- b. Mendorong tersusunnya Standar Operasional Prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi pada SKPD dan BUMD di Pemerintah Daerah.

#### **Pasal 5**

Manfaat pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur pada SKPD dan BUMD dilingkungan Pemerintah Daerah adalah:

- a. Menjamin kepastian hukum bagi penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan;
- b. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik.

### **BAB IV RUANG LINGKUP**

#### **Pasal 6**

Ruang lingkup pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur adalah:

- a. Satuan Kerja Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pacitan;
- b. Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Pacitan

### **BAB V PENYUSUNAN, PENETAPAN, PENERAPAN DAN EVALUASI/PELAPORAN**

#### **Bagian Kesatu Penyusunan**

#### **Paragraf 1 Standar Pelayanan Publik**

#### **Pasal 7**

- (1) Penyelenggara pelayanan eksternal berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Standar Pelayanan Publik yang sudah ditetapkan diinformasikan atau disosialisasikan kepada penerima layanan.

#### **Pasal 8**

Prinsip penyusunan standar pelayanan publik meliputi :

- a. Konsensus, artinya standar pelayanan yang ditetapkan merupakan komitmen dan hasil kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf unit pelayanan dengan memperhatikan kepentingan para pihak dan mengacu pada norma yang ada;
- b. Sederhana, artinya standar pelayanan yang ditetapkan memuat aturan-aturan yang bersifat pokok sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan, baik oleh petugas maupun oleh penerima layanan;
- c. Konkrit, artinya standar pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan;
- d. Mudah diukur, artinya standar pelayanan yang ditetapkan dapat diukur implementasinya baik yang bersifat teknis maupun non teknis;
- e. Terbuka, artinya standar pelayanan yang ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan penyempurnaan;
- f. Terjangkau, artinya standar pelayanan yang ditetapkan dapat dilaksanakan secara baik dan benar;

- g. Dapat dipertanggungjawabkan, artinya hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara nyata kepada pihak-pihak yang berkepentingan;
- h. Mempunyai batas waktu pencapaian, artinya standar pelayanan dapat memberikan ketepatan waktu bagi pencapaian hal-hal yang telah diatur dalam standar pelayanan;
- i. Berkesinambungan, artinya standar pelayanan dapat terus menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### Pasal 9

Komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum pelayanan, yaitu peraturan perundangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik administratif maupun teknis;
- c. Prosedur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk penanganan pengaduan;
- d. Jangka waktu penyelesaian pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- e. Biaya pelayanan, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat;
- f. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- g. Sarana dan prasarana pelayanan, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk diantaranya bagi kelompok rentan;
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, yang meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman;
- i. Pelayanan informasi dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pemberian informasi dan pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjut;
- j. Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- k. Kompensasi, diberikan kepada penerima layanan atas dasar ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan yang berupa keringanan biaya, atau perlakuan khusus.

#### Paragraf 2

#### Standar Operasional Prosedur

#### Pasal 10

- (1) Penyelenggara layanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berkewajiban menyusun, menetapkan dan menerapkan standar operasional prosedur.
- (2) Standar operasional prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan diinformasikan atau disosialisasikan kepada penerima layanan.

## Pasal 11

- (1) Dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur penyelenggara harus tetap berpedoman pada peraturan perundangan yang berlaku;
- (2) Prinsip-prinsip yang harus dipenuhi dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur meliputi:
  - a. Kemudahan dan kejelasan, yaitu bahwa prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua pegawai;
  - b. Efisiensi dan efektivitas, yaitu bahwa prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam pelaksanaan tugas;
  - c. Keselarasan, yaitu bahwa prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur standar lainnya;
  - d. Keterukuran, yaitu bahwa keluaran dari prosedur yang distandarkan mengandung standar mutu tertentu yang dapat diukur pencapaiannya;
  - e. Dinamis, yaitu bahwa prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan;
  - f. Berorientasi pada pengguna, yaitu bahwa prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna;
  - g. Kepatuhan hukum, yaitu bahwa prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku;
  - h. Kepastian hukum, yaitu bahwa prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai produk hukum yang ditaati, dilaksanakan dan menjadi instrumen untuk melindungi pelaksana dari tuntutan hukum.
- (3) Kerangka penyusunan Standar Operasional Prosedur minimal meliputi:
  - a. Judul SOP, yaitu nama prosedur yang dibuatkan SOP;
  - b. Nomor SOP, yaitu nomor prosedur yang dibuatkan SOP;
  - c. Satuan kerja / unit kerja, yaitu nama satuan kerja/unit kerja;
  - d. Tanggal pembuatan, yaitu tanggal pertama kali SOP dibuat;
  - e. Tanggal revisi, yaitu tanggal SOP direvisi;
  - f. Tanggal efektif, yaitu tanggal mulai diberlakukan;
  - g. Pengesahan oleh pejabat berwenang;
  - h. Dasar hukum yang mendasari prosedur, yaitu peraturan perundangan yang mendasari prosedur;
  - i. Keterkaitan dengan prosedur lainnya, yaitu keterkaitan dengan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain yang distandarkan;
  - j. Peringatan-peringatan, memberikan penjelasan tentang kemungkinan yang terjadi jika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan, dan dijelaskan cara mengatasinya;
  - k. kualifikasi personil, memberikan penjelasan mengenai kualifikasi pegawai yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan;
  - l. Peralatan dan perlengkapan, memberikan penjelasan mengenai daftar peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan;
  - m. Uraian SOP, menjelaskan langkah kegiatan secara rinci dan sistematis dari prosedur yang distandarkan dengan mencantumkan mutu baku tertentu berupa standar waktu, persyaratan (input), dan keluaran (output).
  - n. Gambar format, sesuai dengan jenis kegiatan yang dibuatkan standar prosedur.

## Pasal 12

Jenis Standar Operasional Prosedur dibedakan menjadi dua jenis yaitu:

- a. SOP Teknis; dan
- b. SOP Administratif

## Pasal 13

- (1) SOP teknis sebagaimana tersebut dalam pasal 12 huruf a adalah standar prosedur yang sangat rinci dan bersifat teknis, dimana setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan variasi lain.
- (2) SOP administratif sebagaimana tersebut dalam pasal 12 huruf b adalah standar prosedur yang diperuntukkan bagi jenis pekerjaan yang bersifat administratif.

## Pasal 14

Format SOP dapat berbentuk:

- a. Langkah sederhana;
- b. Tahapan berurutan;
- c. Grafik;
- d. Diagram alir.

## Pasal 15

- (1) Format langkah sederhana sebagaimana dimaksud pasal 14 huruf a digunakan jika prosedur yang akan disusun memuat sedikit kegiatan dan memerlukan sedikit Keputusan.
- (2) Format tahapan berurutan sebagaimana dimaksud pasal 14 huruf b digunakan jika prosedur yang disusun panjang, lebih dari sepuluh langkah, membutuhkan informasi lebih detail dan memerlukan sedikit Keputusan.
- (3) Format grafik sebagaimana dimaksud pasal 14 huruf c digunakan jika prosedur yang disusun memerlukan banyak kegiatan yang panjang dan spesifik.
- (4) Format diagram alir sebagaimana dimaksud pasal 14 huruf d digunakan jika dalam SOP tersebut diperlukan pengambilan Keputusan yang banyak dan membutuhkan jawaban "ya" atau "tidak"
- (5) Contoh format sebagaimana dimaksud ayat (1), (2), (3) dan (4) tersebut dalam Lampiran III Peraturan ini.

## Bagian Kedua Penetapan

## Pasal 16

- (1) Dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi bagi setiap aparatur birokrasi mengacu kepada Peraturan Daerah atau Peraturan Bupati tentang Organisasi Perangkat Daerah/BUMD.
- (2) Standar Pelayanan Publik yang mengatur lntas SKPD/BUMD ditetapkan dengan Peraturan Bupati dengan format sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I Peraturan ini
- (3) Standar Pelayanan Publik selain yang disebutkan pada ayat (2) di atas ditetapkan dengan Keputusan Kepala SKPD/BUMD dengan format sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I Peraturan ini
- (4) Standar Operasional Prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi pada unit pelayanan ditetapkan dengan Keputusan Kepala SKPD/BUMD. dengan format sebagaimana dimaksud dalam Lampiran II Peraturan ini

**Bagian Ketiga  
Penerapan**

**Pasal 17**

- (1) Seluruh SKPD dan BUMD selaku penyelenggara pelayanan eksternal wajib menerapkan Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan.
- (2) Seluruh SKPD dan BUMD selaku penyelenggara pelayanan internal wajib menerapkan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan
- (3) Penerapan standar pelayanan publik dan operasional prosedur tetap berpedoman pada prinsip-prinsip:
  - a. Konsisten;
  - b. Komitmen;
  - c. Perbaikan berkelanjutan;
  - d. Mengikat;
  - e. Seluruh unsur memiliki peran yang sama penting;
  - f. Terdokumentasi dengan baik.

**Bagian Keempat  
Evaluasi dan Pelaporan**

**Pasal 18**

- (1) Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur dalam pelaksanaannya dievaluasi secara berkala minimal 1(satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana ayat (1) digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penyempurnaan Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur.
- (3) Standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh Bupati dilaporkan kepada Gubernur Jawa Timur .
- (4) Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh Pimpinan SKPD/BUMD dilaporkan kepada Bupati yang selanjutnya akan dilaporkan kepada Gubernur Jawa Timur.

**BAB VI  
KETENTUAN LAIN-LAIN**

**Pasal 19**

- (1) Penanganan pengaduan wajib dilaksanakan penyelenggara dengan menyediakan sarana dan prasarana pengaduan yang dilengkapi dengan petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.
- (3) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan.
- (4) Pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi:
  - a. Penatausahaan pengaduan;
  - b. Proses pembuktian pengaduan; dan
  - c. Tindak lanjut dan pemantauan pengaduan meliputi tindak lanjut hasil penelitian/pemeriksaan, pemanfaatan hasil penanganan pengaduan, pemanfaatan dan koordinasi penanganan pengaduan, dan sanksi.

**BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 20**

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, diatur lebih lanjut dalam Keputusan Kepala SKPD/BUMD.

**Pasal 21**

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Pacitan.

Ditetapkan di Pacitan  
Pada tanggal , 8 - 8 - 2011


**BUPATI PACITAN**

Cap.ttd

**INDARTATO**

Diundangkan di Pacitan  
Pada tanggal 8 Agustus 2011

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN PACITAN**

  
**Ir. MULYONO, MM**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19571017 198303 1 014

**BERITA DAERAH KABUPATEN PACITAN TAHUN 2011 NOMOR 32**

LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI PACITAN  
NOMOR : 32 TAHUN 2011  
TANGGAL : 8 - 8 - 2011

A. Contoh : Format Peraturan Bupati Pacitan.



BUPATI PACITAN

---

PERATURAN BUPATI PACITAN  
NOMOR TAHUN

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
BIDANG .....

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PACITAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik Bidang ..... dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, tepenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik;
- b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik Bidang ..... dalam Peraturan Bupati Pacitan.

Mengingat : 1. ....  
2. ....

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BIDANG .....

Pasal 1

Standar Pelayanan Publik Bidang ..... sebagaimana tersebut dalam Lampiran Peraturan ini.

Pasal 2

Standar Pelayanan Publik Bidang ..... sebagaimana dimaksud pada pasal 1 meliputi:

1. kkkk
2. llill
3. mmm; dst.

Pasal 3

Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 dipergunakan sebagai acuan dalam pemberian layanan yang harus dilaksanakan oleh petugas SKPD/BUMD .....Kabupaten Pacitan.

Pasal 4

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan ini dalam Berita Daerah Kabupaten Pacitan.

Ditetapkan di Pacitan  
Pada tanggal .....

BUPATI PACITAN

.....

**B. Contoh format lampiran Peraturan Bupati**

**LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI PACITAN**  
**NOMOR : TAHUN**  
**TANGGAL : - - -**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**BIDANG .....**

**A. PENDAHULUAN**

1. Visi
2. Misi
3. Ruang Lingkup Tugas
4. Jenis-jenis Pelayanan
  - 1) .....
  - 2) .....
  - 3) dst.

**B. STANDAR PELAYANAN**

1. Nama / jenis pelayanan

- a. Dasar hukum.
- b. Persyaratan Pelayanan.
- c. Prosedur pelayanan.
- d. Waktu penyelesaian pelayanan.
- e. Biaya pelayanan.
- f. Produk pelayanan.
- g. Kompetensi petugas.

2. Nama / jenis pelayanan

- a. Dasar hukum.
- b. Persyaratan Pelayanan.
- c. Prosedur pelayanan.
- d. Waktu penyelesaian pelayanan.
- e. Biaya pelayanan.
- f. Produk pelayanan.
- g. Kompetensi petugas.

**C. SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN**

**D. PELAYANAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN**

**E. PENGAWASAN INTERNAL**

**F. KOMPENSASI**

**BUPATI PACITAN**

.....

C. Contoh : Format Keputusan Kepala SKPD/BUMD penetapan Standar Pelayanan Publik

Lambang  
Daerah

KOP SKPD

KEPUTUSAN  
NOMOR : ...../...../...../.....

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
SKPD/BUMD .....

KEPALA SKPD/BUMD.....,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada SKPD/BUMD .....dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, tepenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik;
- b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik pada SKPD/BUMD ..... dalam Keputusan Kepala SKPD/BUMD.

- Mengingat : 1. ....  
2. ....

MEMUTUSKAN

Menetapkan,

KESATU : Standar Pelayanan Publik pada (SKPD/BUMD)..... sebagaimana disebut dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan Publik SKPD/BUMD ....., sebagaimana dimaksud pada diktum "KESATU" meliputi :

1. ....  
2. ....  
3. ....

KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum "KESATU" dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan pada SKPD/BUMD ..... Kabupaten Pacitan

KEEMPAT

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Pacitan  
pada tanggal : - -

KEPALA SKPD/BUMD.....

.....

D. Contoh : format lampiran Keputusan Kepala SKPD/BUMD penetapan Standar Pelayanan Publik

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA SKPD/BUMD  
NOMOR : ...../...../...../.....  
TANGGAL : - - -

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
SKPD/BUMD .....

A. PENDAHULUAN

1. Visi
2. Misi
3. Ruang Lingkup Tugas
4. Jenis-jenis Pelayanan
  - 1) .....
  - 2) .....

B. STANDAR PELAYANAN

1. Nama / jenis pelayanan
  - a. Dasar hukum.
  - b. Persyaratan Pelayanan.
  - c. Prosedur pelayanan.
  - d. Waktu penyelesaian pelayanan.
  - e. Biaya pelayanan.
  - f. Produk pelayanan.
  - g. Kompetensi petugas.
  
3. Nama / jenis pelayanan
  - a. Dasar Hukum.
  - b. Persyaratan Pelayanan.
  - c. Prosedur pelayanan.
  - d. Waktu penyelesaian pelayanan.
  - e. Biaya pelayanan.
  - fi Produk pelayanan.
  - g. Kompetensi petugas.

C. SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN

D. PELAYANAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN

E. MEKANISME PENGAWASAN

F. KOMPENSASI

KEPALA SKPD/BUMD

.....

BUPATI PACITAN

Cap.ttd

INDARTATO

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI PACITAN  
NOMOR : 32 TAHUN 2011  
TANGGAL : 8 - 8 - 2011

A. Contoh : Format Keputusan Kepala SKPD/BUMD penyusunan Standar Operasional Prosedur

Lambang  
Daerah

KOP SKPD/BUMD

KEPUTUSAN  
KEPALA SKPD/BUMD ..... KABUPATEN PACITAN  
NOMOR : ...../...../.....

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN TUGAS DAN FUNGSI  
APARATUR SKPD/BUMD.....  
KABUPATEN PACITAN

KEPALA SKPD/BUMD .....  
KABUPATEN PACITAN,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal .... ayat ..... Peraturan Peraturan Bupati Pacitan nomor .... tahun ..... tentang pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan Standar Prosedur Tetap Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Aparatur pada Satuan Kerja Perangkat Daerah/Badan Usaha Milik Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pacitan (Berita Daerah ..... ) perlu disusun standar prosedur tetap (SKPD/BUMD) ..... dengan menetapkannya dalam Keputusan Kepala (SKPD/BUMD)..... Kabupaten Pacitan.

Mengingat : 1. ....  
2. ....  
3. .... dst.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

KESATU : Standar Operasional Prosedur pada (SKPD/BUMD)..... sebagaimana disebut dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Standar Operasional Prosedur pada (SKPD/BUMD) ..... sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini, merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini dan digunakan sebagai pedoman bagi setiap aparatur pelaksana pelayanan publik dilingkungan (SKPD/BUMD) ..... dalam pelaksanaan penyienggaraan pelayanan sesuai tugas pokok dan fungsinya;

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan .

Ditetapkan di Pacitan  
pada tanggal .....

KEPALA SKPD/BUMD

.....

B. Contoh : Lampiran Keputusan Kepala SKPD/BUMD

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA SKPD/BUMD ....

NOMOR : ...../...../...../.....

TANGGAL : - -

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
SKPD/BUMD .....

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang Dinas / Badan / Kantor / Kecamatan / Kelurahan / BUMD yang bersangkutan, meliputi visi, misi, motto, struktur organisasi, tugas dan fungsi.

B. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

1. Judul SOP, yaitu nama prosedur yang dibuatkan SOP;
2. Nomor SOP, nomor prosedur yang dibuatkan SOP;
3. Satuan kerja / unit kerja, nama satuan kerja;
4. Tanggal pembuatan, tanggal pertama kali SOP dibuat;
5. Tanggal revisi, tanggal SOP direvisi;
6. Tanggal efektif, tanggal mulai diberlakukan;
7. Pengesahan oleh pejabat berwenang;
8. Dasar hukum yang mendasari prosedur, Peraturan Perundangan-undangan yang mendasari prosedur;
9. Keterkaitan dengan prosedur lainnya, keterkaitan dengan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain yang distandarkan;
10. Peringatan-peringatan, memberikan penjelasan tentang kemungkinan yang terjadi jika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan, dan dijelaskan cara mengatasinya;
11. Kualifikasi personel, memberikan penjelasan mengenai kualifikasi pegawai yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan;
12. Peralatan dan perlengkapan, memberikan penjelasan mengenai daftar peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan;
13. Uraian SOP, dijelaskan langkah kegiatan secara rinci dan sistematis dari prosedur yang distandarkan dengan mencantumkan mutu baku tertentu berupa standar waktu, persyaratan (input), dan keluaran (output).
14. Pencatatan, memuat berbagai hal yang perlu didata dan dicatat oleh setiap pegawai yang berperan dalam pelaksanaan prosedur, sehingga dapat menjadi alat kontrol terhadap pelaksanaan prosedur yang ditetapkan;
15. Gambar skema prosedur kerja, pada bagian ini memuat gambar alur proses kerja mulai dari awal sampai dengan menghasilkan produk, dengan menggunakan simbol yang sudah ditentukan.

KEPALA SKPD/BUMD .....  
KABUPATEN PACITAN

.....

BUPATI PACITAN

Cap.ttd

INDARTATO

**LAMPIRAN III : PERATURAN BUPATI PACITAN**  
**NOMOR : 32 TAHUN 2011**  
**TANGGAL: 8 - 8 - 2011**

**CONTOH FORMAT SOP**




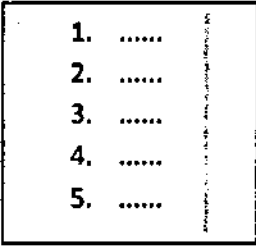
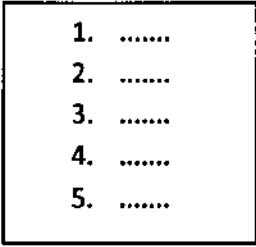
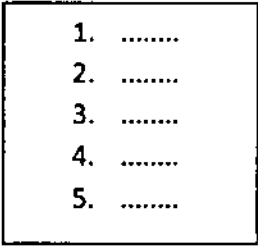
**1. Contoh Format Langkah Sederhana**

	Nomor	:
	Tanggal	:
Standar Operasional Prosedur: ..... (nama SOP)		
Dasar Hukum :		
1. 2. 3.		
Prosedur :		
1. 2. 3.		
	Disahkan oleh :	Revisi tanggal
	Kepala  .....	

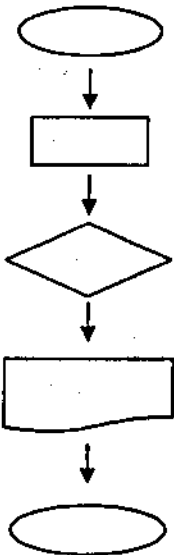
**2. Contoh Format Tahapan berurutan**

	Nomor	:
	Tanggal	:
Standar Operasional Prosedur: ..... (nama SOP)		
Dasar Hukum :		
1. 2. 3.		
Prosedur :		
1. .... a. .... b. .... c. .... 2. .... a. .... b. .... c. .... 3. .... a. .... b. .... c. ....		
	Disahkan oleh :	Revisi tanggal
	Kepala  .....	

3. Contoh Format Grafik

	Nomor	:
	Tanggal	:
Standar Operasional Prosedur: ..... (nama SOP)		
Dasar Hukum :		
1. 2. 3.		
Prosedur :		
		
		
	Disahkan oleh :	Revisi tanggal
	Kepala	
	.....	

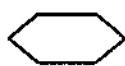
4. Contoh Format Diagram alir

	Nomor	:																		
	Tanggal	:																		
Standar Operasional Prosedur: ..... (nama SOP)																				
Dasar Hukum :																				
1. 2. 3.																				
Prosedur :																				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">1. ....</td> <td style="width: 80%;"></td> </tr> <tr> <td>2. ....</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. ....</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. ....</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. ....</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6. ....</td> <td></td> </tr> <tr> <td>7. ....</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8. ....</td> <td></td> </tr> <tr> <td>9. ....</td> <td></td> </tr> </table>		1. ....		2. ....		3. ....		4. ....		5. ....		6. ....		7. ....		8. ....		9. ....	
1. ....																				
2. ....																				
3. ....																				
4. ....																				
5. ....																				
6. ....																				
7. ....																				
8. ....																				
9. ....																				
	Disahkan oleh :	Revisi tanggal																		
	Kepala																			
	.....																			

5 Contoh format diagram alir lengkap

NAMA SATUAN KERJA	Nomor SOP							
	Tanggal pembuatan							
	Tanggal revisi							
NAMA UNIT KERJA	Tanggal efektif							
	Disahkan oleh							
Nama SOP :								
Dasar Hukum		Kualifikasi pelaksana						
1.								
2.								
3.								
Keterkaitan:		Peralatan dan perlengkapan						
1.								
2.								
3.								
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan						
1.								
2.								
3.								
Prosedur :								
No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu baku			Keterangan
		1	2	3	Persyaratan	Waktu	Output	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

Simbol-simbol Diagram Alir (Flowchart) :



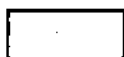
: Persiapan



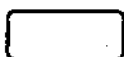
: Start/akhir proses



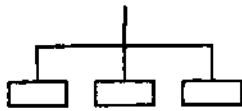
: Alur Proses



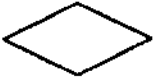
: Proses



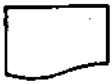
: Proses alternatif



: Proses serentak



: Pengambilan keputusan



: Dokumentasi



: Konektor, perpindahan aktivitas dalam satu kegiatan



: Konektor untuk pergantian halaman



: Penundaan

**BUPATI PACITAN**

**Cap.ttd**

**INDARTATO**