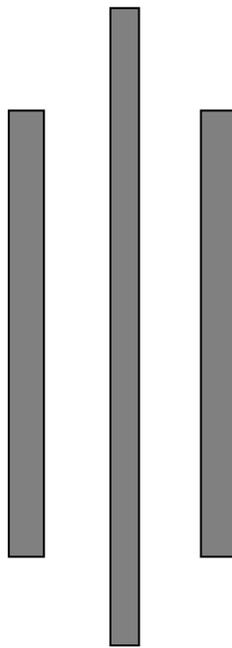




**STANDAR PELAYANAN(SP)
KECAMATAN SUKASADA**



**PEMERINTAH KECAMATAN SUKASADA
TAHUN 2024**

Kata Pengantar

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat karunianya penyusunan Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintahan Kecamatan Sukasada Kabupaten Buleleng terselesaikan. Dokumen standar pelayanan ini adalah 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. Tujuan dari 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.

Penyusunan dokumen Standar Pelayanan ini masih jauh dari sempurna, saran dan masukan dari berbagai pihak sangat diharapkan guna terlaksananya pelayanan yang maksimal.

Sukasada, 26 Februari 2024



Drs I GUSTI NGURAH SURADNYANA
Pembina Tk I (IV/b)
NIP .196801151989031011

Daftar Isi

	halaman
Halaman judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar isi	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Maksud dan Tujuan Standar Pelayanan	1
C. Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Sukasada	2
BAB II PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN	3
A. Prinsip Standar Pelayanan	3
B. Komponen Dasar Pelayanan	3
BAB III PENUTUP	6
A. Kesimpulan	6
Lampiran-lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tuntutan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas paling sering terjadi, dimana Pemerintah atau penyelenggara sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. 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.

Dalam 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 sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing – masing. Sebagaimana kita ketahui bahwa berdasarkan pasal 1 Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengartikan pelayanan publik sebagai 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 penyelenggara pelayanan publik.

B. Maksud dan Tujuan Standar Pelayanan

1. Maksud Standar Pelayanan

Maksud dari disusunnya standar pelayanan adalah :

- a) Sebagai bagian dari komitmen pemerintah daerah atau dalam hal ini Pemerintah Kecamatan Sukasada kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas;
- b) Sebagai pedoman bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan pemerintah kecamatan sukasada.

2. Tujuan Standar Pelayanan

Tujuan dari disusunnya standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

C. Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Sukasada

Pemerintah Kecamatan Sukasada merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah Kabupaten di bidang Pelayanan Masyarakat, dipimpin oleh Camat yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, dimana sesuai dengan yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Secara lebih lanjut juga diuraikan pada Peraturan Bupati Kabupaten Buleleng Nomor 76 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dimana tugas pokok :

***Membantu Bupati
Melaksanakan Urusan Pemerintahan***

Adapun susunan Organisasi Pemerintah Kecamatan Sukasada pada gambar 2.1 sebagai berikut :

1. Camat
2. Sekretaris Kecamatan yang dipimpin oleh Sekretaris Camat, yang dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh :
 - a) Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan
 - b) Kepala Sub Bagian Bagian Perencanaan
3. Kasi Pelayanan Administrasi Terpadu
4. Kasi Pemerintahan
5. Kasi Pembangunan
6. Kasi Sosial dan Budaya
7. Kasi Trantib dan Satpol-PP
8. Kelurahan

Sedangkan Pemerintah Kecamatan Sukasada memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. Penyelenggaraan tugas – tugas pemerintahan umum dan pembinaan keagrariaan;
- b. Pelaksanaan pembinaan pemerintahan desa dan kelurahan;
- c. Pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah dan perlindungan Masyarakat di wilayah kecamatan;
- d. Pembinaan pembangunan yang meliputi perekonomian, distribusi, dan pembinaan sosial kemasyarakatan;
- e. Pelaksanaan pembinaan pelayanan umum dan lingkungan hidup;
- f. Pengkoordinasian operasinal unit pelaksana teknis dinas serta kegiatan lintas sektoral desa / kelurahan yang ada di kecamatan;
- g. Pelaksanaan tata usaha kantor.

BAB II

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. Prinsip Standar Pelayanan

Dalam menyusun Standar Pelayanan perlu memperhatikan prinsip :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, dan persyaratan.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan. 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.

B. Komponen Dasar Pelayanan

Standar Pelayanan dari sebuah unit pelayanan publik harus mencantumkan komponen-komponen dasar dalam pelayanan, yaitu :

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan

dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

7. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
8. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
9. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
10. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanandilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan
11. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam pedoman 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 komponen standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing – masing organisasi penyelenggara pelayanan. 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. Standar pelayanan dapat juga sekurang – kurangnya memuat prasyarat, prosedur, waktu, biaya dan produk layanan serta mekanisme pengaduan.

Format standar pelayanan yang dapat digunakan sebagai berikut :

LAMBANG PENYELENGGARA		STANDAR PELAYANAN NAMA PENYELENGGARA
A.	Unit Kerja	:
1.	Jenis Pelayanan	:
2.	Dasar Hukum	:
3.	Persyaratan Pelayanan	:
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:
5.	Jangka waktu penyelesaian	:
6.	Biaya / tarif	:
7.	Produk layanan	:
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:
9.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	:
10.	Kompetensi pelaksana	:
11.	Pengawasan internal	:
12.	Jumlah pelaksana	:
13.	Jaminan pelayanan	:
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	:

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dokumen standar pelayanan ini adalah 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. Dimana dalam penyusunan Standar Pelayanan perlu memperhatikan prinsip :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas
6. Transparansi. Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan. 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.



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
KECAMATAN SUKASADA
Jalan Jelantik Gingsir Nomor. 81 Telp. 21143
e-mail : Sukasada@bulelengkab.go.id
S U K A S A D A

KEPUTUSAN CAMAT SUKASADA
188.4 / 02.38 / I / 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN KECAMATAN SUKASADA
TAHUN 2024

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Camat Sukasada tahun 2024.

- Mengingat :**
1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615);
 4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
 5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan Kecamatan Sukasada Tahun 2024, Sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum PERTAMA merupakan pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Camat Sukasada
- KETIGA** : Penyusunan standar pelayanan melibatkan partisipasi penuh dari seluruh unsur aparatur yang ada pada kantor Camat Sukasada dan dikoordinasikan oleh Camat Sukasada;
- KEEMPAT** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sukasada

Pada Tanggal 2 Januari 2024

Camat Sukasada

Drs I GUSTI NGURAH SURADNYANA
Pembina TK I (IV/b)
NIP .196801151989031011

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Pj. Bupati Buleleng di Buleleng
2. Kepala Bappeda Kabupaten Buleleng di Singaraja.
3. Inspektur Kabupaten Buleleng di Singaraja.
4. Kepala Badan Keuangan Daerah Kab .Buleleng di Singaraja
5. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Buleleng di Singaraja
6. Arsip.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN CAMAT SUKASADA
NOMOR : 188.4 / 02.38 / I / 2024
TANGGAL : 2 Januari 2024
TENTANG : PENETAPAN JENIS DAN STANDAR PELAYANAN
KECAMATAN SUKASADA TAHUN 2024

JENIS PELAYANAN PADA KECAMATAN SUKASADA

No	Nama Bidang	Jenis Pelayanan
1.	Pelayanan Terpadu (PATEN)	1. Pelayanan Pengesahan Surat dan Dokumen

PELAYANAN PENGESAHAN SURAT DAN DOKUMEN

DASAR HUKUM : Peraturan Bupati Buleleng Nomor 55 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan Wewenang Bupati Kepada Camat

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Jenis Pelayanan	Pengesahan Surat – surat
2	Dasar Hukum	Kelimpahan Kewenangan No : 130 / 771 / 2015
3	Persyaratan pelayanan	<p>1. Legalisir SKCK, Beasiswa/Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Kawin dan Surat Keterangan Meninggal :</p> <p>a. Surat Pengantar dari Perbekel/Lurah</p> <p>b. Kartu Keluarga Asli</p> <p>2. Kelengkapan Sertipikat Tanah :</p> <p>a. Silsilah Keluarga bermeterai;</p> <p>b. Surat Keterangan Kematian;</p> <p>c. Surat Kuasa bermeterai;</p> <p>d. Surat Keterangan Ahli Waris bermeterai;</p> <p>e. Foto copy KK, KTP, PBB</p> <p>3. Legalisir Taspen :</p> <p>a. Silsilah Keluarga bermeterai;</p> <p>b. Formulir pensiunan dari PT Taspen;</p> <p>c. Foto copy KK, KTP da Akte Kematian (jika</p>

		<p>sudah meninggal);</p> <p>d. Surat Keterangan Ahli Waris bermeterai;</p> <p>e. Surat Kuasa bermeterai</p> <p>4. Pengajuan berkas Rekomendasi :</p> <p>a. Surat Dukungan dari Perbekel/Lurah;</p> <p>b. Surat Dukungan Bendesa Adat;</p> <p>c. Foto copy KK dan KTP;</p> <p>d. PBB</p> <p>e. Surat Pernyataan Kesanggupan TPST bermeterai;</p> <p>f. Denah Lokasi</p> <p>g. Foto copy Sertipikat/Bukti Kepemilikan Tanah</p>
4	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sesuai SOP
5	Jangka waktu penyelesaian	20 Menit (bila pimpinan ada ditempat), kalau pimpinan dinas luar, bisa ditinggal dan nanti dihubungi oleh petugas via Telp/Hp. pemohon bila sudah ditandatangani
6	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
7	Produk layanan	Surat dan Dokumen yang sudah dilegalisasi
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Penanganan dan pengaduan saran/masukan dapat melalui :</p> <p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Telp :-</p> <p>3. Website : www.sukasada.bulelengkab.go.id</p> <p>4. E-mail : kecamatanukasada@gmail.com</p> <p>5. HP/WA : 087762543398 (Kasi PATEN)</p>
9	Sarana prasarana dan atau fasilitas	Loket pelayanan, kursi tunggu, ruang menyusui, papan informasi, meja pengaduan, meja pelayanan, computer, printer, lemari arsip
10	Kompetensi pelaksana	SLTA
11	Pengawasan internal	Camat
12	Jumlah pelaksana	6 (enam) orang
13	Jaminan pelayanan	Melayani secara professional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan



MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN MELAKUKAN PERUBAHAN SECARA TERUS MENERUS. APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG – UNDANG YANG BERLAKU DAN MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN”



Drs I GUSTI NGURAH SURADNYANA
Revisi PK I (IV/b)
NIP .196801151989031011