



# PEMERINTAH KABUPATEN BARITO TIMUR

## KANTOR KECAMATAN KARUSEN JANANG

Alamat : Jln. Negara Tamiang Layang – Ampah Km. 24 Rt. VI Rw. IV No. 75 Kode Pos 73616

e-mail : [kec.karusenjanang@baritotimurkab.go.id](mailto:kec.karusenjanang@baritotimurkab.go.id) web: [www.karusenjanangbaritotimurkab.go.id](http://www.karusenjanangbaritotimurkab.go.id)

### DAYU

#### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN

Nomor: 11/ SOP PATEN/KKJ/2024

SOP No: SOP PATEN/KKJ/2024

#### BAB I

#### PENDAHULUAN

##### A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Bupati Barito Timur Nomor 12 Tahun 2018, tentang Pelimpahan Kewenangan Pengelola Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Timur, maka pelimpahan sebagian kewenangan dibidang perizinan kepada Camat oleh Bupati Barito Timur seperti dinyatakan dalam Peraturan Bupati Barito Timur Nomor 21 Tahun 2021 tidak berlaku lagi. Maka Kecamatan dalam wilayah Kabupaten Barito Timur pada umumnya dan Kecamatan Karusen Janang pada khususnya wajib melaksanakan tugas sesuai dengan Peraturan dan Perundang-Undangan yang berlaku.

##### B. Landasan Hukum

Landasan hukum menjadi acuan dalam penentuan Standar Operasional Pelayanan (SOP) di Kecamatan Karusen Janang adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Menteri PAN Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

4. Peraturan Menteri PAN Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
5. Peraturan Menteri PAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai pengganti Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
7. Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Bupati Barito Timur Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pelimpahan wewenang Sebagai Urusan Otonomi Daerah dari Bupati Barito Timur kepada Camat se Kabupaten Barito Timur;
9. Peraturan Bupati Barito Timur Nomor 178 Tahun 2013 tentang Penetapan Kecamatan se Kabupaten Barito Timur sebagai Penyelenggara Pelimpahan Administrasi Terpadu Kecamatan.
10. Peraturan Bupati Barito Timur Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Pengelolaan Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Timur;
11. Keputusan Bupati Barito Timur Nomor 179 Tahun 2013 tentang Pembentukan Tim Teknis PATEN di Kabupaten Barito Timur.
12. Keputusan Camat Karusen Janang Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pelaksana Teknis PATEN di Kecamatan Karusen Janang.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. Pengertian Standar Pelayanan**

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.

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangkapelayanan berkualitas, cepat mudah terjangkau dan terukur.

Organisasi penyelenggara pelayanan adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang beradadi lingkungan instansi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lainnya yang semata-mata dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.

#### **B. Prinsip Standar Pelayanan**

Dalam penyusunan, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. *Sederhana* yaitu standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diatur dengan prosedur yang jelas dengan biaya yang terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. *Konsisten* yaitu dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

3. *Partisipatif* yaitu penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atau dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. *Akuntabel* yaitu hal-hal diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan, dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. *Berkesinambungan* yaitu standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. *Transparansi* yaitu harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. *Keadilan* yaitu standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan diberikan terjangkau oleh masyarakat yang berbeda status ekonomi.

### **C. Tujuan**

1. Dapat menjadi acuan atau panduan bagi penyelenggara dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan.
2. Dapat memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat.
3. Agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan pelayanan publik dengan baik dan konsisten.

#### **D. Manfaat**

Paradigma governance membawa pergeseran dalam pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sebagai konsekuensi dari penerapan prinsip-prinsip corporate governance juga berimplikasi kepada perubahan manajemen, pemerintahan menjadilebih terdesentralisasi, artinya ada sejumlah kriteria standar yang harus dipatuhi instansi pemerintah dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya.

Standar ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Standar instansi yang bersifat prosedur yang disebut dengan **Standar Operasional Prosedur (SOP)**.

Adapun manfaat dari Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut:

1. Menstandarkan cara yang harus dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan atau kelambatan.
2. Menjamin proses yang ditetapkan dan dijadwalkan dapat berlangsung sebagaimana mestinya.
3. Menjamin tersedia data untuk penyempurnaan proses.
4. Meningkatkan akuntabilitas dengan melaporkan dan mendokumentasi hasil dalam pelaksanaan tugas.
5. Memberikan cara konkret untuk perbaikan kinerja.
6. Menghindari terjadinya variasi proses pelaksanaan kegiatan dan tumpang tindih.
7. Membantu mengidentifikasi apabila terjadi kesalahan prosedur.
8. Memudahkan penelusuran terjadinya penyimpangan dan memudahkan langkah perbaikan.

## **E. Maklumat dan Motto Pelayanan**

### 1. Maklumat Pelayanan:

*“Dengan inikami,Pimpinan dan Pegawai Kecamatan Karusen Janang sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, kami siap menerima snksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.*

### 2. Motto:

SIGAP: Santun, Inovatif, Gesit, Akontabilitas dan Profesional

## **F. Visi dan Misi Pelayanan:**

### 1. VISI :

“Terwujudnya Pelayanan Yang Prima di Kecamatan Karusen Janang”

### 2. MISI:

- 1) Meningkatkan Propesionalisme Kinerja Aparatur.
- 2) Menyediakan sasaran dan prasarana kerja yang memedai.
- 3) Mewujudkan pelayanan yang berkualitas.