



**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 36 TAHUN 2012**

**PETUNJUK TEKNIS PENYUSUNAN, PENETAPAN,
DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN**

**KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2012**



**MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 36 TAHUN 2012

TENTANG

**PETUNJUK TEKNIS PENYUSUNAN, PENETAPAN,
DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan Pasal 20, 21, dan 22 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan yang memuat sekurang-kurangnya 14 komponen standar pelayanan, serta menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
 - b. bahwa berdasarkan Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menteri yang bertanggungjawab di bidang pendayagunaan aparatur negara bertugas merumuskan kebijakan nasional tentang pelayanan publik;
 - c. bahwa berdasarkan huruf a di atas, maka Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik sudah tidak sesuai lagi dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - d. bahwa ...
-



**MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

- d. bahwa sehubungan dengan hal tersebut di atas perlu menetapkan kembali Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

- Mengingat : a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
b. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PETUNJUK TEKNIS PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN.**

Pasal 1

Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini;

Pasal 2

Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam peraturan ini digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan;

Pasal 3 ...



**MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

Pasal 3

Dengan ditetapkannya peraturan ini, maka Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/20/M.PAN/04/06 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik dinyatakan tidak berlaku;

Pasal 4

peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangnya dalam Berita Negara Republik Indonesia dan Tambahan Berita Negara Republik Indonesia

**Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 22 Juni 2012
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,**

ttd

AZWAR ABUBAKAR

**Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 25 Juli 2012
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,
ttd**

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2012 NOMOR 749

Salinan sesuai dengan aslinya

KEMENTERIAN PAN DAN RB

Kepala Biro Hukum dan Humas,



Gatot Sugiharto
Gatot Sugiharto

DAFTAR ISI

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 36 TAHUN 2012 TENTANG PETUNJUK TEKNIS PENYUSUNAN PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	2
B. Maksud, Tujuan, dan Sasaran	2
C. Ruang Lingkup	2
BAB II PENGERTIAN, PRINSIP, DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	3
A. Pengertian	3
B. Prinsip	4
C. Komponen	5
BAB III PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN	7
A. Penyiapan Rancangan Standar Pelayanan	7
1. Pembentukan Tim	7
2. Identifikasi Kondisi Penyelenggaraan Pelayanan Saat Ini	8
B. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan	16
1. Dasar Hukum	17
2. Persyaratan	17
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	18
4. Jangka Waktu Penyelesaian	19
5. Biaya/Tarif	20
6. Produk Pelayanan	20
7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	21
8. Kompetensi pelaksana	22
9. Pengawasan Internal	23
10. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	24
11. Jumlah Pelaksana	24
12. Jaminan Pelayanan	25
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	25
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	26

BAB IV	PENETAPAN STANDAR PELAYANAN	29
	A. Keikutsertaan Masyarakat dalam Pembahasan standar Pelayanan	29
	B. Penentuan Wakil Unsur Masyarakat	30
	C. Pembahasan Standar Pelayanan	30
	D. Metode Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan	32
	E. Penetapan Standar Pelayanan	32
	F. Penetapan Maklumat Pelayanan	35
BAB V	PENERAPAN STANDAR PELAYANAN	37
	A. Sosialisasi dan Internalisasi Standar Pelayanan	37
	B. Penyusunan dan Pelaksanaan Rencana Aksi	38
	C. Monitoring dan Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan	39
	D. Dukungan Kebijakan	44
BAB VI	PENUTUP	45
	LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

Lembar Kerja -1	Tugas, Fungsi, Kewenangan, dan Dasar Hukum Kelembagaan	10
Lembar Kerja -2	Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat, dan Pihak Terkait	11
Lembar Kerja -3	Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya, dan Waktu	12
Lembar Kerja -4	Sarana, Prasarana, dan Anggaran	13
Lembar Kerja -5	Jumlah dan Kompetensi SDM	14
Lembar Kerja -6	Pengawasan Internal	15
Lembar Kerja -7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	15
Lembar Kerja -8	Daftar Inventaris Kebutuhan Sarana dan Prasarana (Penunjang Penyelenggaraan Pelayanan)	22
Lembar Kerja -9	Evaluasi Kinerja Pelaksana	27
Lembar Kerja -10	Standar Pelayanan	34
Lembar Kerja -11	Alat Bantu Monitoring Penerapan Standar Pelayanan	40



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[1]

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR : 36 TAHUN 2012
TANGGAL : 22 JUNI 2012

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan 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 tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang tersebut, diperlukan petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan. Juknis ini dimaksudkan sebagai acuan bagi penyelenggara dan masyarakat dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan

Selama ini penyusunan standar pelayanan didasarkan pada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik yang pada saat ini sudah tidak sesuai lagi dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga perlu dilakukan penyesuaian.

Selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, agar standar pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai dengan kemampuan penyelenggara, maka penyusunan standar pelayanan perlu diselaraskan antara kemampuan sumber daya yang dimiliki penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat serta kondisi lingkungan di mana satuan kerja Penyelenggara tersebut berada.

B. Maksud ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[2]

B. Maksud, Tujuan, dan Sasaran

1. Maksud penyusunan petunjuk teknis adalah sebagai acuan atau panduan bagi penyelenggara dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan
2. Tujuan Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
3. Sasaran petunjuk teknis ini adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup petunjuk teknis ini meliputi: penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

BAB II ...



BAB II

PENGERTIAN, PRINSIP, DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. Pengertian

Dalam Petunjuk Teknis ini yang dimaksud dengan:

1. **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.
2. **Penyelenggara pelayanan publik** yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. **Organisasi penyelenggara pelayanan publik** yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. **Standar pelayanan** 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.
5. **Maklumat pelayanan** adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar pelayanan
6. **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.
7. Pihak terkait ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[4]

7. **Pihak terkait** adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar pelayanan
8. **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.

B. Prinsip

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan 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 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.

C. Komponen ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[5]

C. Komponen

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

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

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. **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.
6. **Produk pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. **Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas**, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. **Kompetensi pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
9. **Pengawasan internal**, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

11. Jumlah pelaksana ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[6]

11. **Jumlah pelaksana**, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. **Jaminan pelayanan**, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan
13. **Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan**, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. **Evaluasi kinerja pelaksana**, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 komponen tersebut. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis atau penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan standar pelayanan. Selain itu sebagai upaya harmonisasi antar peraturan perundang-undangan maka penyusunan komponen standar pelayanan perlu memperhatikan peraturan perundangan lain yang terkait dengan penyusunan standar pelayanan seperti Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Teknis Sektoral, *Standard Operating Procedures* (SOP) dan Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK).



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[7]

BAB III

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. Penyiapan Rancangan Standar Pelayanan

Agar penyusunan standar pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan, maka dalam penyusunan standar pelayanan perlu melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim

Tim Standar Pelayanan (Tim SP) dibentuk oleh penyelenggara dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

a. Keanggotaan Tim SP

Keanggotaan Tim SP terdiri atas: Kepala Satuan Kerja Penyelenggara, pelaksana yang membidangi jenis pelayanan, termasuk perwakilan dari petugas yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa pelayanan (*front liner*).

Dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan yang didasarkan pada implementasi standar pelayanan, maka pembentukan Tim SP sebaiknya memperhatikan pihak-pihak yang berperan dalam Tim yang menentukan keberhasilan penyusunan dan penerapan standar pelayanan (pengambil keputusan) di Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah. Tim SP anggotanya dipilih dan ditugaskan oleh Pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan secara formal tertulis yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan. Struktur keanggotaan Tim SP sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang terdiri dari ketua, sekretaris, dan anggota.

Anggota Tim Standar Pelayanan dipilih oleh Pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan.

b. Tugas Tim SP, meliputi:

1) mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan unit pelaksana pelayanan (UPP) serta hal-hal yang terkait dengan komponen Standar pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan;

2) menyusun ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[8]

- 2) menyusun rancangan standar pelayanan setiap jenis pelayanan;
- 3) membahas rancangan standar pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
- 4) mempublikasikan rancangan standar pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat umum, dan menyempurnakan rancangan standar pelayanan (bilamana terdapat masukan dari publik) disiapkan untuk kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara;
- 5) menyiapkan konsep Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan oleh Penyelenggara;
- 6) mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- 7) menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan

2. Identifikasi Kondisi Penyelenggaraan Pelayanan Saat Ini

Tujuan dari identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini atau yang sedang berjalan adalah untuk mengenali, mendata, dan mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/kemampuan dari unsur-unsur organisasi dan/atau fungsi manajemen yang terkait dengan komponen standar pelayanan yang akan disusun dalam penyelenggaraan pelayanan. Unsur-unsur organisasi tersebut diantaranya yang terkait dengan: kelembagaan, SDM, sarana-prasarana, anggaran, sistem dan prosedur serta aspek-aspek lainnya yang ada atau terjadi pada saat itu. Metode yang digunakan dalam mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan dapat dilakukan dengan cara observasi: mempelajari, mencermati, dan meneliti berbagai praktik kebijakan dan/atau implementasi peraturan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan.

Hasil dari identifikasi akan menjadi bahan analisis dan pertimbangan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan. Hal-hal yang perlu diidentifikasi dalam proses penyusunan standar pelayanan, antara lain meliputi:

- a. tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan;
- b. jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait;
- c. mekanisme ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[9]

- c. mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu;
- d. sarana prasarana dan anggaran;
- e. jumlah dan kompetensi SDM;
- f. pengawasan internal;
- g. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- h. sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan; dan
- i. aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar pelayanan

Untuk memudahkan proses dalam identifikasi, perlu dilakukan langkah pendataan dan pencatatan informasi dengan menggunakan alat bantu **Lembar Kerja**, sebagai berikut:

a. Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan, dan Dasar Hukum Kelembagaan

Proses identifikasi ini dilakukan dengan dipandu melalui beberapa pertanyaan, antara lain:

- 1) Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan;
- 2) apa saja yang dimiliki/dilaksanakan oleh organisasi (unit/satuan kerja pelayanan);
- 3) Bagaimana bentuk/struktur, tugas, fungsi, dan kewenangan dari kelembagaan satuan kerja (satker) pelayanan yang ada saat ini;
- 4) Instansi/Unit/Satker mana saja yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan dari jenis pelayanan yang akan disusun Standar pelayanannya;
- 5) Peraturan/ketentuan apa saja yang terkait dan mendasari dengan kewenangan penyelenggaraan pada jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya.

Selanjutnya jawaban dari masing-masing pertanyaan tersebut dibuat catatan untuk dituangkan dalam Lembar Kerja-1 sebagai berikut:

Lembar Kerja-1 ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[10]

Lembar Kerja-1
Tugas, Fungsi, Kewenangan, dan Dasar Hukum Kelembagaan

Unit/Satker Pelayanan :

No.	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/Ketentuan yang terkait
1	Tugas dan fungsi		
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan, meliputi:		
3.	Instansi/Unit/Satker yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan		

b. Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat, dan Pihak Terkait.

Setiap jenis pelayanan wajib dilakukan penyusunan standar pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan pada unit/ satker pelayanan. Berdasarkan tugas, fungsi, dan kewenangan organisasi unit/satker pelayanan, perlu diidentifikasi untuk diketahui jenis-jenis pelayanan apa saja yang diselenggarakan oleh unit/instansi yang bersangkutan.

Contoh:

Pada unit/satker puskesmas atau rumah sakit, terdapat berbagai jenis pelayanan seperti: pelayanan klinik gigi, pelayanan klinik umum, pelayanan klinik bersalin, klinik penyakit dalam, pelayanan instalasi/apotik farmasi dan lain-lain masing-masing harus disusun standar pelayanannya.

Pada unit/satker PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), di dalamnya terdapat aneka jenis pelayanan, maka masing-masing jenis pelayanan harus disusun standar pelayanannya.

Selanjutnya untuk memudahkan proses identifikasi aspek jenis pelayanan dan masyarakat, dapat dipandu dengan menjawab pertanyaan, antara lain:

1) apa produk ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[11]

- 1) apa produk pelayanan yang diselenggarakan atau dihasilkan, dan yang diberikan kepada masyarakat atau instansi lain sesuai tugas fungsi;
- 2) apa dasar hukum dalam penyelenggaraan pada setiap jenis pelayanan tersebut;
- 3) siapa pengguna produk layanan baik yang langsung maupun tidak langsung menggunakan dari hasil penyelenggaraan pelayanan tersebut;
- 4) apa atau siapa pengguna layanan: masyarakat umum, instansi lain, atau internal;
- 5) siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan produk pelayanan yang diberikan.

Proses identifikasi pada tahap ini sekaligus dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi apa dan siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanan-nya.

Selanjutnya jawaban atau hasil penelitian/kajian dari masing-masing pertanyaan tersebut di atas dibuat catatan untuk dituangkan dalam Lembar Kerja-2 sebagai berikut:

Lembar Kerja-2

**Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat,
dan Pihak Terkait**

Unit/Satker Pelayanan :

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan pelayanan	Masyarakat/ Pengguna Layanan	Pihak Terkait

c. Identifikasi ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[12]

c. Identifikasi Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya, dan Waktu.

Untuk mengidentifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelenggaraan pelayanan pada saat ini, dapat dilakukan dengan mempelajari, mencermati, meneliti kondisi prosedur persyaratan, biaya dan waktu pelayanan yang telah diberlakukan saat ini.

Setiap jenis pelayanan diidentifikasi seluruh aktivitasnya, dan urutan/langkah kegiatan pelayanannya, dimulai sejak kegiatan awal melayani ketika masyarakat datang, diproses menurut urutan prosedur layanan sampai selesai menerima pelayanan. Pada proses ini perlu dicatat siapa saja pelaksana/petugas/meja/simpul yang terlibat menyelesaikan setiap tahapan pekerjaan tersebut. Juga dicatat bagaimana peran masing-masing pelaksana/petugas melakukan pekerjaan apa dalam proses penyelesaian pelayanan tersebut dan memerlukan waktu berapa menit/jam.

Alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (*flowchart*), sehingga dapat jelas dan mudah dikenali alur pekerjaan.

Setelah melakukan pengamatan dan mempelajari, meneliti, dan mencatat realita, kemudian hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-3 berikut:

Lembar Kerja-3
Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya, dan Waktu

Unit/Satker Pelayanan :

Jenis Pelayanan :

No.	Produk Pelayanan	Persyaratan pelayanan	Mekanisme dan Prosedur (sebutkan urutan kegiatan layanan dan unit/simpul yang terkait)	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab

d. Identifikasi ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[13]

d. Identifikasi Sarana, Prasarana, dan Anggaran

Tahapan selanjutnya adalah melakukan identifikasi terhadap sarana dan prasarana serta dukungan anggaran yang digunakan Unit/Satker/Instansi dalam tugas penyelenggaraan pelayanan. Dalam tahap ini perlu mengenali dan mendata meliputi apa saja dan berapa jumlah/kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktivitas penyelenggaraan pelayanan. Berapa jumlah anggaran belanja/biaya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan pada semua produk layanan dalam tahun anggaran yang lalu dan tahun yang bersangkutan.

Setelah melakukan pengamatan, mempelajari, dan mendata mengenai kondisi ketersediaan sarana, prasarana, dan dukungan anggaran, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-4 berikut:

Lembar Kerja-4
Sarana Prasarana dan Anggaran

No.	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Anggaran	Keterangan*)

*) Kolom Keterangan diisi penjelasan kondisi sarana prasarana, sumber anggaran pelayanan, dan sebagainya.

e. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM

Kegiatan identifikasi SDM aparatur pelayanan, meliputi kegiatan untuk mendata baik dari sisi kuantitas maupun kualitas, sekurang-kurangnya mendata: jumlah pelaksana, jenjang pendidikan, pangkat, pelatihan, atau keterampilan yang dimiliki atau yang pernah diikuti, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing.

Setelah ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[14]

Setelah dilakukan pengamatan, penelitian, dan pendataan mengenai kondisi kapasitas SDM, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-5 sebagai berikut:

Lembar Kerja-5
Jumlah dan Kompetensi SDM

Unit/Satker Pelayanan :

No.	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang tersedia	Jumlah SDM	Keterangan*)

*) kolom keterangan diisi penjelasan kemungkinan penggunaan SDM oleh beberapa jenis atau produk pelayanan.

f. Identifikasi Pengawasan Internal

Pengawasan internal merupakan salah satu komponen Standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti untuk diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan pada unit/satker. Apakah pada unit/ satker Penyelenggara Pelayanan sudah ada dan telah berfungsi serta bagaimana status dan bentuk organisasi (struktural/ fungsional).

Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-6 sebagai berikut:

Lembar Kerja-6 ...



**Lembar Kerja-6
Pengawasan Internal**

Unit/Satker Pelayanan :

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan

g. Identifikasi Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran dan masukan pada unit/satker untuk jenis layanan tertentu saat ini. Kalau sudah ada sistem dan fungsi, bagaimana status dan bentuk organisasi, tugas dan fungsi, prosedur, tindak lanjut dan dukungan SDM.

Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-7 sebagai berikut:

**Lembar Kerja 7
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Unit/Satker Pelayanan :

No.	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1	Pengaduan					
2	Saran dan Masukan					

h. Identifikasi Sistem Jaminan Pelayanan dan Jaminan Keamanan

Merupakan ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[16]

Merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak unit penyelenggara untuk memberikan kepastian mengenai kualitas penyelenggaraan dan produk layanan.

Perlu dicermati dan diteliti apakah ada upaya atau kebijakan yang telah dibuat, diciptakan, yang terkait dengan usaha untuk menjaga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar, cepat, mudah, pasti, aman, dengan tidak menimbulkan risiko bahaya, misalnya menciptakan rambu-rambu antrian, menyiapkan sarana/fasilitas untuk keselamatan dan keamanan bagi pengguna layanan.

Bentuk penciptaan sarana/fasilitas tersebut perlu diteliti dan diidentifikasi, termasuk, apakah sudah didukung standar teknis yang menjamin keamanan maupun keselamatan pengguna layanan.

i. Identifikasi aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan

Apabila masih terdapat aspek-aspek lain yang belum termasuk diidentifikasi dalam komponen di atas, namun pada kenyataannya ditemukan fakta bahwa ada unsur-unsur baik dalam bentuk fasilitas, sarana, sistem, maupun simbol-simbol yang dapat memberikan kontribusi menunjang dalam penyelenggaraan pelayanan maka dapat menambahkan komponen lain yang dibutuhkan.

Bagi unit pelayanan yang telah memiliki standar pelayanan, kegiatan identifikasi dapat dilakukan dengan mempelajari dan meneliti Standar pelayanan yang ada.

B. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Berdasarkan catatan data dari hasil identifikasi terhadap unsur-unsur dan fungsi manajemen tersebut di atas, kemudian dilakukan analisis, perhitungan, dan menjadi bahan pertimbangan untuk keperluan penyusunan masing-masing komponen rancangan standar pelayanan pada setiap jenis pelayanan.

Penyusunan ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[17]

Penyusunan materi dari tiap komponen standar pelayanan, disamping mendasarkan hasil identifikasi dan analisis dari kondisi riil mengenai unsur dan fungsi manajemen tersebut, juga perlu memperhatikan perkembangan kemajuan teknologi, tuntutan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dan prospek kemampuan Penyelenggara kedepan, selanjutnya dilakukan perumusannya sebagai berikut:

1. Dasar Hukum

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Perumusan materi komponen dasar hukum dibuat dengan mengacu pada hasil identifikasi, analisis dan pertimbangan yang ada. Di samping itu perlu memperhatikan apabila terdapat perkembangan kebijakan atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang baru, yang dijadikan dasar hukum dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan, termasuk dasar hukum dari jenis atau produk pelayanan yang dihasilkan, dasar hukum pemungutan biaya pelayanan.

Sebagai penuntun dalam perumusan dapat dibantu dengan mencermati data/informasi pada lembar-lembar kerja yang mengandung informasi mengenai dasar hukum.

2. Persyaratan

Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan (harus dipenuhi/dilakukan) dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Perumusan persyaratan pelayanan perlu dibantu dengan mengidentifikasi melalui cara melihat dasar hukum atau kebijakan/ketentuan dari tiap aktivitas jenis pelayanan, sehingga kemudian dalam proses pelayanan dapat ditentukan keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

Dalam ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[18]

Dalam merumuskan persyaratan, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi, dan akuntabilitas, artinya persyaratan harus mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya.

Sebagai penuntun dalam perumusannya, dapat dibantu dengan mempelajari data/informasi pada Lembar Kerja-3, dan disesuaikan dengan perkembangan kebijakan/ketentuan, penggunaan teknologi yang lebih baik, dan/atau tuntutan untuk kemudahan bagi masyarakat.

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan. Analisis proses dan prosedur ini harus dilakukan terhadap setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan di unit pelayanan tersebut. Sebagai penuntun dalam perumusannya, dapat dibantu dengan mempelajari data/informasi pada Lembar Kerja-3, untuk menjadi bahan perhitungan dan pertimbangan dalam merumuskan standar pelayanan sesuai hasil analisis, dan juga disesuaikan dengan perkembangan kebijakan/ketentuan, penggunaan teknologi yang lebih baik, dan/atau tuntutan untuk kemudahan bagi pengguna pelayanan.

Untuk menunjang kepastian dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme/tatakerja dan prosedur, harus didukung dengan ketentuan SOP (*Standard Operating Procedures*).

Dalam merumuskan komponen mekanisme dan prosedur, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, dan akuntabilitas, artinya langkah pelaksanaannya harus mudah dijalankan, tahapan/hierarkinya dipadatkan, diupayakan tidak banyak simpul/meja, dan dapat dipertanggungjawabkan kebenaran maupun kepastiannya.

Untuk ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[19]

Untuk memberikan kejelasan alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut, agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (*flowchart*).

4. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk menyusun komponen waktu, langkah pertama perlu menghitung dan menganalisis waktu yang digunakan dalam melayani setiap jenis pelayanan. Caranya dengan menghitung waktu riil yang digunakan (bukan memprediksi) pada setiap tahap pekerjaan layanan, kemudian keseluruhan proses tahapan dalam prosedur tersebut dijumlahkan.

Dalam melakukan analisis waktu harus memperhatikan dan dilakukan sejalan dengan rumusan komponen mekanisme, prosedur ataupun persyaratan yang dilalui dalam proses penyelenggaraan pelayanan. (dapat dibantu dengan melihat Lembar Kerja-3).

Selanjutnya perlu mempertimbangkan adanya kemampuan internal diantaranya: sarana, peralatan, fasilitas, dan teknologi yang digunakan, beban atau volume pekerjaan rata-rata, dukungan tenaga kerja baik dari aspek kuantitas maupun aspek kualitas yakni dan tingkat kompetensinya atau keterampilan kerjanya, kedisiplinan, tanggungjawab serta pengalaman dalam pemberian pelayanan selama ini, dan harapan masyarakat.

Bila perlu dapat dilakukan uji coba secara parsial bersamaan dengan uji coba komponen prosedur, sehingga kemudian dapat ditentukan waktu yang ideal. Dengan mengetahui analisis waktu yang dibutuhkan untuk setiap aktivitas pada setiap simpul yang dilakukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan, maka akan dapat ditentukan jumlah waktu yang diperlukan untuk melayani satu jenis pelayanan, sejak awal pemohon/masyarakat memasukkan permohonan kepada petugas pelayanan sampai dengan proses pelayanan selesai dilakukan.

5. Biaya/Tarif ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[20]

5. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses perumusan komponen biaya/tarif, langkah pertama perlu memperhatikan apabila biaya pelayanan tersebut sudah diatur dalam ketentuan (Peraturan Pemerintah mengenai PNPB atau Perda mengenai retribusi/pungutan daerah) atas jenis pelayanan tersebut, maka ketentuan biaya tersebut tetap berlaku.

Untuk selanjutnya dapat merumuskan analisis dan perhitungan biaya/tarif pelayanan sebagai bahan untuk usulan perubahan penetapan biaya lebih lanjut apabila dipandang perlu untuk disesuaikan dengan perkembangan yang ada. Dalam merumuskan biaya/tarif pelayanan perlu mempertimbangkan, diantaranya kondisi sosial, daya beli masyarakat, perkembangan harga yang terjadi, dan biaya operasional dalam proses produksi pelayanan.

6. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Dalam menyusun komponen produk pelayanan, menyebutkan berupa apa saja wujud atau bentuk yang dihasilkan dan diberikan kepada masyarakat, selanjutnya menyebutkan bagaimana standar kualitas, ukuran, atau spesifikasi dari produk layanan yang diberikan, misalnya: produk berupa dokumen/sertifikat dengan kertas A4, 80 gram, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

Produk ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[21]

Produk pelayanan harus dapat dijamin kualitasnya, yang meliputi:

- a. kepastian hukum, diproses sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku;
- b. keamanan, layanan barang/jasa/administrasi yang diberikan tanpa ada kesalahan pembuatan data, salah tulis;
- c. keselamatan, layanan barang/jasa/administrasi yang diberikan bagi penggunaannya dijamin bahan/materialnya baik dan tidak rusak.

Rumusan yang dituangkan dalam standar pelayanan ialah pernyataan bahwa produk pelayanan telah memenuhi standar kualitas yang ditentukan oleh penyelenggara.

7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Sarana pelayanan dapat berbentuk berbagai fasilitas, peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi, menyediakan, atau memberikan pelayanan, antara lain: meja, kursi, *filling cabinet*, almari, brankas, rak buku, mesin ketik, mesin hitung, alat tulis kantor, formulir, papan tulis, fasilitas pengolahan data, penyimpan data (*database*), peralatan kontrol/monitoring, komputer, fasilitas telekomunikasi: pesawat telepon, faximile, kendaraan dan lainnya.

Sedangkan prasarana dapat berupa berbagai fasilitas atau peralatan yang mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal, antara lain: berupa instalasi listrik, telpon, air, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, laboratorium, gudang, ruang tunggu tamu, ruang/halaman parkir dan lain-lainnya yang digunakan langsung atau menunjang dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Untuk menyusun kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan, perlu mengidentifikasi dan membuat analisis kebutuhannya, dengan memperhatikan karakteristik aktivitas pada setiap

jenis ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[22]

jenis layanan, yang disinkronkan dengan sifat atau model sistem mekanisme, prosedur serta kebutuhan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Untuk membantu identifikasi kebutuhan dapat memanfaatkan Lembar Kerja-4. Kemudian dibuat daftar inventaris sarana dan prasarana atau peralatan - fasilitas penunjang penyelenggaraan pelayanan pada unit/satker jenis pelayanan tertentu yang dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-8 sebagai berikut:

Lembar Kerja-8
Daftar Inventaris Kebutuhan Sarana dan Prasarana
(Penunjang Penyelenggaraan pelayanan)

Unit/Satker Pelayanan :

NO.	Sarana dan Prasarana	Spesifikasi/ Type/seri/ Tahun	Kondisi/Ukuran / luas/Jumlah	Keterangan*)
1	Sarana			
2	Prasarana			

*) Keterangan : milik sendiri, sewa dan lain-lain.

8. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Dalam ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[23]

Dalam uraian komponen ini pada standar pelayanan perlu diberikan gambaran mengenai kapasitas berapa jumlah dukungan pelaksana/petugas yang ditempatkan sesuai bidang tugasnya, dan uraian kualifikasi pendidikan dan kompetensinya.

Perlu dilakukan analisis yang cermat terhadap kebutuhan kompetensi pelaksana - pegawai/pejabat yang ada untuk diatur penempatannya pada tugas yang sesuai dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk mengantisipasi tuntutan kualitas pelayanan yang terus berkembang, penyelenggara perlu memberikan kesempatan kepada pelaksana pejabat/pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan mengikuti pendidikan/pelatihan sesuai keahlian/keterampilan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan.

9. Pengawasan Internal

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pengawasan ini perlu dilakukan secara terus menerus, untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan/ penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

Pelaksanaan pengawasan dapat dilakukan, baik oleh atasan langsung dan/atau oleh pejabat/petugas pada UPP yang ditunjuk melaksanakan pengawasan secara fungsional, maupun oleh aparat pengawasan fungsional. Pejabat/ petugas yang bertanggung jawab dalam pengawasan tersebut perlu ditetapkan dan dicantumkan dalam standar pelayanan

10. Penanganan ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[24]

10. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Merupakan mekanisme pengelolaan pengaduan, masukan berupa kritikan, saran/usulan dari masyarakat sebagai reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan. Masukan masyarakat penting untuk dikelola secara proporsional sebagai bahan untuk koreksi dan upaya perbaikan kebijakan pelayanan ke depan.

Untuk itu penyelenggara harus menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, dan menunjuk petugas untuk mengelola dan menindaklanjuti secara tepat. Perlu dikenali faktor-faktor penyebab timbulnya pengaduan/keluhan masyarakat, antara lain: lemahnya komunikasi, kurang terbukanya informasi, lemahnya sistem pencatatan dan dokumentasi, pelayanan yang kurang memberikan kemudahan bagi kepentingan atau kebutuhan masyarakat, kurang konsisten petugas dalam menjalankan tugas pekerjaan pelayanan dengan penerapan Standar pelayanan, dan lainnya.

Dalam pengelolaan pengaduan perlu disiapkan tatacara penanganan atau SOP-nya, disiapkan sarana pengaduan yang mudah dimanfaatkan masyarakat, seperti: kotak pengaduan, tunjuk petugas atau bentuk unit pengaduan, menyiapkan SMS *Gateway* atau Email, dan perlengkapan lain yang memadai. Nama/judul model atau bentuk dan tatacara pengelolaan pengaduan tersebut dicantumkan pada format standar pelayanan (Dapat juga menerapkan metode pengelolaan pengaduan masyarakat menurut PermenPAN Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat).

11. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.

Menggambarkan ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[25]

Menggambarkan berapa besar jumlah petugas/pegawai yang berfungsi sebagai pelaksana dan bertanggung jawab dalam menangani pekerjaan pelayanan sesuai struktur, jabatan, tugas, dan kewenangan yang ditentukan pada instansi/UPP. Jumlah pelaksana terkait dengan informasi komponen kompetensi pelaksana. Dalam standar pelayanan harus dicantumkan jumlah pelaksana tersebut, yang dilengkapi dengan dukungan kualifikasi dan kompetensi yang memadai sesuai bidang tugas dan beban kerja di bidang pelayanan yang bersangkutan.

12. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan. Untuk menunjukkan dan memberikan jaminan pelayanan tersebut, maka perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan atau ketentuan (aturan main) yang berorientasi untuk melaksanakan standar pelayanan secara konsisten, misal membuat **tata tertib, kode etik** atau **slogan sebagai janji** dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis standar pelayanan. Cantumkan nama/judul **tata tertib, kode etik** atau **slogan sebagai janji** dalam format standar pelayanan, dan secara nyata juga harus dilaksanakan.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

Untuk mengimplementasi komitmen tersebut, cara yang sama dengan komponen jaminan pelayanan, yaitu perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan, ketentuan (aturan main) atau tindakan program kegiatan yang berorientasi untuk menjaga keamanan dan keselamatan dalam memproses atau memproduksi/menyediakan layanan

barang/jasa ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[26]

barang/jasa dan administratif sesuai dengan komponen standar pelayanan. Di samping itu perlu mengacu “standar teknis” untuk memberikan jaminan keamanan ataupun keselamatan atas penyelenggaraan pelayanan.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Upaya evaluasi dilakukan oleh penyelenggara harus secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan.

Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Untuk mempermudah penilaian kinerja sebagai bagian dari proses pengawasan internal, dapat digunakan Lembar Kerja-9 berikut sebagai alat bantu.

Lembar Kerja-9 ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[27]

Lembar Kerja-9
Evaluasi Kinerja Pelaksana

Unit/Satker Pelayanan :

NO.	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alternatif Solusi	Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai			
1	Dasar Hukum					
2	Persyaratan					
3	Sistem, mekanisme dan prosedur					
4	Jangka waktu penyelesaian					
5	Biaya/tarif					
6	Produk Pelayanan					
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas					
8	Kompetensi pelaksana					
9	Pengawasan internal					
10	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan					
11	Jumlah Pelaksana					
12	Jaminan Pelayanan					
13	Jaminan Keamanan					
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana					

Sebagai ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[28]

Sebagai hasil analisis dan penyusun terhadap masing-masing komponen standar pelayanan tersebut diatas, selanjutnya akan dituangkan dalam satu format rancangan standar pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan, sebagaimana diuraikan dalam Bab IV. Apabila pada unit/satker pelayanan, yang bertugas menyelenggarakan pelayanan mencakup beberapa jenis layanan, dan bila terdapat komponen Standar pelayanan yang sama, maka format penyusunan komponen dapat dipadukan, dan bagian komponen yang tidak sama, harus tetap diuraikan dan dicantumkan dalam format standar pelayanan. Demikian pula apabila terdapat komponen yang tidak ada datanya, atau karena kebijakannya tidak memberlakukan, misalnya komponen biaya/tarif, maka cukup dibuat dengan “komponen biaya: tidak ada biaya /gratis”.

BAB IV ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[29]

BAB IV

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

Rancangan standar pelayanan yang telah disusun oleh Tim Penyusun Standar Pelayanan, selanjutnya sebelum ditetapkan dilakukan pembahasan, dengan kegiatan sebagai berikut:

A. Keikutsertaan Masyarakat dalam Pembahasan Standar pelayanan

Rancangan standar pelayanan yang sudah dibuat, selanjutnya disiapkan untuk dibahas bersama dengan masyarakat dan/atau pihak-pihak terkait. Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan standar pelayanan publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait. Kegiatan pengikutsertaan masyarakat tersebut dilakukan dalam forum pembahasan rancangan standar pelayanan (SP), dan sekurang-kurangnya dilakukan 2 (dua) kali, yaitu pada tahapan pembahasan rancangan standar pelayanan, dan setelah SP selesai disusun dan ditetapkan, sekaligus dilanjutkan untuk mendiskusikan proses penyusunan Maklumat Pelayanan (MP).

Tujuan dari pengikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan rancangan standar pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

1. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
2. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
3. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

B. Penentuan ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[30]

B. Penentuan Wakil Unsur Masyarakat

Prinsip yang digunakan dalam keikutsertaan masyarakat berorientasi pada keterkaitan dengan masyarakat, atau pihak pemangku kepentingan dalam penyusunan standar pelayanan Masyarakat yang akan diikutsertakan dalam pembahasan rancangan Standar pelayanan, perlu diseleksi untuk ditentukan sebagai perwakilan peserta dari unsur masyarakat.

Untuk tertibnya dalam pemilihan unsur masyarakat atau pihak pemangku kepentingan, maka perlu disiapkan kriteria seleksi. Untuk keperluan ini, maka hasil identifikasi yang tercermin dalam Lembar Kerja-2, dapat dimanfaatkan sebagai bahan menyusun/menetapkan kriteria seleksi calon unsur masyarakat, misalnya dengan kriteria:

- harus dapat mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur masyarakat sesuai keterkaitan jenis pelayanan;
- harus dapat mewakili baik dari kelompok masyarakat maupun dari wakil asosiasi/korporasi/badan usaha;
- memiliki kepedulian terhadap jenis pelayanan yang bersangkutan dalam arti bahwa yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan;
- memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan;
- dapat mengedepankan musyawarah, mufakat dalam pembahasan dan pengambilan keputusan, dan kriteria lainnya sesuai kondisi jenis pelayanan atau kebutuhan karakteristik pada instansi/unit pelayanan yang bersangkutan.

C. Pembahasan Standar pelayanan

Langkah-langkah dalam proses pembahasan Standar pelayanan, dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Persiapan ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[31]

1. Persiapan membentuk Forum Pembahasan, antara lain didahului dengan penentuan peserta dari unsur masyarakat dan pihak terkait, yang akan diikutsertakan dalam forum pembahasan rancangan Standar pelayanan Penunjukan atau seleksinya dilakukan oleh pihak Penyelenggara;
2. Menetapkan calon anggota forum pembahasan rancangan standar pelayanan dari unsur masyarakat dan pihak terkait. Untuk tertibnya perlu diseleksi dengan kriteria yang ditentukan sesuai kebutuhan dan kondisi yang ada;
3. Penentuan jumlah peserta Forum pembahasan standar pelayanan dari unsur masyarakat dan pihak terkait, sesuai kebutuhan keterwakilan dan keterkaitan dengan jenis pelayanan yang akan dibahas standar pelayanannya, atau sebaiknya jumlah tidak lebih dari 5 (lima) orang. Kemudian dari peserta perwakilan unsur masyarakat digabung dengan Tim Penyusun Rancangan Standar pelayanan, bersama-sama untuk melakukan pembahasan rancangan standar pelayanan;
4. Proses pembahasan rancangan standar pelayanan harus dilakukan sampai diperoleh kesepakatan antara penyelenggara layanan dengan pihak terkait yang terlibat dalam diskusi pembahasan.
5. Namun dengan pertimbangan Untuk mempercepat proses penyusunan standar pelayanan, agar disepakati batasan periode pembahasan diupayakan dilakukan paling banyak 3 (tiga) kali untuk kemudian diambil kesepakatan melalui musyawarah dan mufakat;
6. Hasil pembahasan rancangan standar pelayanan harus dibuat atau dituangkan dalam Berita Acara Penyusunan Standar pelayanan, dengan dilampiri daftar peserta rapat, sebagai bukti telah dilakukan diskusi dengan mengikutsertakan masyarakat.

D. Metode...



D. Metode Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan

Untuk mengefektifkan dalam pembahasan rancangan standar pelayanan, perlu menentukan metode atau bentuk/cara pembahasan yang dianggap mudah dan praktis dapat digunakan dalam forum bersama keikutsertaan masyarakat dalam pembahasan standar pelayanan, antara lain dapat memilih salah satu dari metode berikut:

1. Rapat Bersama

Forum pertemuan yang diadakan untuk membahas, mendiskusikan atau mengklarifikasi rumusan rancangan standar pelayanan

2. *Focus Group Discussion (FGD)*

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi rancangan standar pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

3. *Public Hearing*

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

E. Penetapan Standar Pelayanan

Rancangan standar pelayanan yang telah dihasilkan melalui proses pembahasan dengan masyarakat kemudian disiapkan untuk ditetapkan oleh penyelenggara menjadi standar pelayanan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Tim Standar Pelayanan menyiapkan konsep Surat Keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Penetapan Standar Pelayanan, dan dilampirkan rancangan standar pelayanan yang telah diperbaiki.
2. Konsep Surat Keputusan terlebih dahulu diparaf oleh seluruh anggota Tim Standar Pelayanan sebelum ditandatangani oleh Pimpinan Penyelenggara.

3. Pimpinan ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[33]

3. Pimpinan penyelenggara yang berwenang menandatangani konsep surat keputusan tentang standar pelayanan adalah kepala unit pelayanan yang bersangkutan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan jenis pelayanan dimaksud.

Contoh:

- a. Standar pelayanan pada unit pelayanan Puskesmas ditandatangani oleh Kepala Puskesmas
- b. Standar pelayanan pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ditandatangani oleh Kepala Unit PTSP
- c. Standar pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak ditandatangani oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak
- d. Standar pelayanan pada jenis pelayanan perhubungan darat untuk ijin trayek bus antar kota antar provinsi ditandatangani oleh Dirjen Perhubungan Darat
- e. Standar pelayanan jenis pelayanan pertanahan dengan luas tanah tertentu ditandatangani oleh Kepala Badan Pertanahan Pusat, Provinsi, atau Kabupaten/Kota sesuai ketentuan yang berlaku.

(Contoh Surat Keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Standar pelayanan dapat dilihat dalam Lampiran SK Penetapan Standar pelayanan).

Dalam penetapan standar pelayanan perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pengemasan dan Penyajian Standar Pelayanan

Hasil analisis komponen-komponen standar pelayanan dituangkan dalam satu format standar pelayanan sebagaimana lembar kerja-10 (format standar pelayanan). Informasi yang dimuat dalam format standar pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

Lembar Kerja-10 ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[34]

Lembar Kerja-10
Standar Pelayanan

Nama Unit Pelayanan :
Jenis Pelayanan :

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan	
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	
4	Jangka waktu penyelesaian	
5	Biaya/tarif	
6	Produk Pelayanan	
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	
8	Kompetensi pelaksana	
9	Pengawasan internal	
10	Penanganan pengaduan	
11	Jumlah Pelaksana	
12	Jaminan Pelayanan	
13	Jaminan Keamanan	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	
15	*).....	

Catatan: *) Apabila dipandang perlu, dapat ditambahkan komponen lain sesuai dengan kebutuhan.

2. Publikasi Rancangan Standar Pelayanan

Rancangan standar pelayanan yang telah dibahas, wajib dipublikasikan oleh penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari sejak ditandatangani Berita Acara Pembahasan Standar pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan dari masyarakat.

Masyarakat ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[35]

Masyarakat atau pihak terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan standar pelayanan secara tertulis yang disampaikan kepada penyelenggara. Penyampaian tanggapan atau masukan diterima oleh Penyelenggara paling lama 7 (tujuh) hari sejak dipublikasikan.

Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan standar pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan dengan melakukan pembahasan dan pertimbangan secara internal, apabila tanggapan atau masukan masyarakat tersebut dapat diterima sebagai perbaikan rancangan Standar pelayanan

Apabila tidak dapat digunakan untuk memperbaiki standar pelayanan, maka tanggapan atau masukan tersebut ditolak. Perbaikan rancangan standar pelayanan ini paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait.

3. Penguatan atas Penetapan Standar Pelayanan

Standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara selanjutnya dapat dikuatkan melalui pengesahan oleh pejabat di atasnya yang bertanggung jawab dalam lingkup pembinaannya. Bentuk penguatan standar pelayanan dapat berupa Keputusan Pembina atau Keputusan Kepala Unit/ Satuan Kerja Instansi atau dalam bentuk pengesahan langsung pada dokumen standar pelayanan

F. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan standar pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan kepada masyarakat secara jelas dan luas paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan.

Hal-hal ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[36]

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar pelayanan secara konsisten.
2. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai Standar pelayanan.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Contoh:

<p style="text-align: center;">(KOP SURAT) <u>MAKLUMAT PELAYANAN</u></p> <p style="text-align: center;">“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”</p> <p style="text-align: right;">Jakarta,..... Pimpinan Penyelenggara Pelayanan</p>
--



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[37]

BAB V

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

A. Sosialisasi dan Internalisasi Standar Pelayanan

1. Sosialisasi

Langkah selanjutnya setelah penyusunan rencana penerapan standar pelayanan adalah sosialisasi. Sosialisasi dilakukan kepada pihak internal dan eksternal. Hal pertama yang harus dilakukan adalah mensosialisasikan standar pelayanan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan, khususnya semua pelaksana pelayanan agar menyadari adanya perubahan dalam cara memberikan pelayanan. Sosialisasi secara eksternal juga perlu dilakukan kepada pihak-pihak diluar penyelenggara, misalnya masyarakat pengguna, LSM, mass media, legislatif, ombudsman yang secara langsung atau tidak langsung terkait dengan penyelenggaraan pelayanan. Sosialisasi kepada pihak luar dimaksudkan agar pihak-pihak tersebut juga mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya.

Proses sosialisasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan fungsi-fungsi humas, media massa, dan forum warga yang memiliki kepentingan yang sama sesuai jangkauan pelayanan. Instrumen sosialisasi yang dapat membantu adalah melalui pemuatan Standar pelayanan yang akan diberlakukan dalam majalah organisasi; pengumuman dalam rapat formal; pada papan pengumuman; surat kabar dan radio/televisi lokal. Proses sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

2. Internalisasi

Upaya pemberitahuan tentang penerapan standar pelayanan tidak cukup hanya disosialisasikan, akan tetapi setelah tahap sosialisasi perlu dilakukan internalisasi di dalam organisasi penyedia pelayanan.

Internalisasi ...



**MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

[38]

Internalisasi ini dilakukan untuk memberikan pemahaman dan penguasaan untuk mengimplementasikan standar pelayanan kepada seluruh jajaran organisasi. Sasaran internalisasi tersebut adalah agar

Penyelenggara siap memberlakukan standar pelayanan baru yang harus dipahami, dipatuhi, dan diterapkan oleh setiap pelaksana.

B. Penyusunan dan Pelaksanaan Rencana Aksi

Dalam proses penerapan standar pelayanan yang baru, penyelenggara menyusun dan melaksanakan rencana aksi yang mencakup kegiatan sebagai berikut:

1. Pelatihan bagi pelaksana;
2. Pengangkatan, pengisian, penyesuaian pelaksana;
3. Pengadaan dan penataan sarana dan prasarana;
4. Penyesuaian surat keputusan atau peraturan, misalnya terkait biaya dan prosedur;
5. Penyesuaian tugas pelaksana;
6. Penyesuaian kebutuhan anggaran;
7. Lain-lain sesuai kebutuhan.

Contoh Format Rencana Aksi:

UNIT PELAYANAN

NO.	RENCANA KEGIATAN	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN												KET.
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOP	DES	
1.	Pelatihan bagi pelaksana;													
2.	Pengangkatan, pengisian, penyesuaian pelaksana;													
3.	Dst.....													

Penyesuaian ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[39]

Penyesuaian sumber daya tersebut di atas perlu dituangkan dalam sebuah dokumen rencana aksi. Berdasarkan rencana aksi yang ditetapkan, penyelenggara melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar pelayanan yang telah ditetapkan.

C. Monitoring dan Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan

1. Monitoring

Monitoring penerapan standar pelayanan adalah suatu proses penilaian apakah penyelenggaraan pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Untuk melakukan monitoring, penyelenggara harus menentukan:

- a. Komponen/ aspek/ variabel/ indikator yang akan dimonitor;
- b. Metode/ teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data;
- c. Frekuensi/ periode monitoring (kwartal/ catur wulan/ semester);
- d. Kapan dan kepada siapa hasil monitoring dilaporkan.

Monitoring penerapan SP dilakukan untuk melihat apakah pelayanan sudah diberikan sesuai standar, bagaimana kesenjangan antara kondisi nyata penyelenggaraan pelayanan dengan standar pelayanan (terutama komponen pelayanan), dan apa yang menjadi masalah. Berdasarkan hal ini, penyelenggara dapat menyusun alat bantu/ instrumen untuk melakukan monitoring.

Untuk mempermudah dalam melakukan monitoring, dapat digunakan Lembar Kerja-11 berikut sebagai alat bantu.

Lembar Kerja-11...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[40]

Lembar Kerja-11
Alat Bantu Monitoring Penerapan Standar Pelayanan

Kwartal/ catur wulan/ semester ke..... tahun.....

NO.	Komponen/Aspek/ Variabel/Indikator	Standar pelayanan	Pencapaian/ Realisasi	Kesenjangan antara standar dan pencapaian	Masalah
1.	Persyaratan teknis maupun administratif dalam pengurusan pelayanan, termasuk biaya.				
2.	Efisiensi mekanisme, prosedur dan waktu pelayanan				
3.	Kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan				
4.	Keberadaan sarana, prasarana, fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan				
5.	Kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses dan pekerjaan				
6.	Efektivitas sarana, tata cara pelaksanaan dan penanganan pengaduan				
7.	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan				
8.	Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan penerapan SP				
9.	Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan Standar pelayanan				
10.	Pengemasan dan Penyampaian Informasi Standar pelayanan				

Berdasarkan ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[41]

Berdasarkan kesenjangan antara Pencapaian/ Realisasi dalam penerapan SP dengan standar pelayanan yang ditentukan, selanjutnya penyelenggara pelayanan dapat merumuskan permasalahan yang ada. Selanjutnya, analisis lebih mendalam tentang masalah dapat dilakukan pada bagian evaluasi.

Sehubungan dengan metode/ teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data terdapat sejumlah cara, antara lain:

- a. Analisis dokumen,
- b. Survei,
- c. Wawancara (menurut PerMenteriNegPAN Nomor 13 Tahun 2009);
- d. Observasi,
- e. Pertemuan dengan kelompok tertentu: internal, pihak terkait;
- f. *Rapid appraisal methods*, yaitu metode untuk memperoleh informasi kualitatif tentang hal tertentu secara cepat dan ringkas dengan memanfaatkan informasi yang ada dan menggunakan informan kunci.

2. Evaluasi

Evaluasi standar pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan

Tahapan evaluasi dalam siklus penerapan standar pelayanan merupakan sebuah analisis yang sistematis terhadap standar yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk melihat kembali tingkat keberhasilan atau kegagalan dalam penerapan standar pelayanan. Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan standar pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.

Evaluasi terhadap standar pelayanan dilakukan baik terhadap komponen standar pelayanan maupun proses penerapannya. Dari sisi substansi, evaluasi dapat dilakukan melalui pertanyaan antara lain:

- a. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja dan organisasi secara keseluruhan.

b. Sejauh mana ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[42]

- b. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana. Hal paling mudah dilihat dari penerapan standar pelayanan adalah bagaimana standar pelayanan dapat dengan mudah dipahami dan diterapkan secara benar oleh setiap individu dalam organisasi yang diberi tugas untuk melaksanakan prosedur yang tertuang dalam standar pelayanan
- c. Sejauh mana setiap orang yang diberi tugas melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik. Pertanyaan ini berkaitan dengan pertanyaan di atas. Jika standar pelayanan mudah dipahami, maka akan memudahkan pula untuk pelaksanaannya. Namun demikian, dalam hal tertentu pendapat ini belum tentu benar, karena setiap orang memiliki pengalaman dan tingkat kepandaian yang berbeda.
- d. Sejauh mana diperlukan penyempurnaan terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan atau bahkan sejauh mana diperlukan standar pelayanan yang baru. Dari tahapan monitoring sebenarnya dapat dilihat masukan mengenai tahapan mana yang dipandang menghambat, kurang tepat atau perlu dibuat Standar pelayanan yang baru.
- e. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan standar pelayanan. Secara khusus standar pelayanan juga didesain untuk memecahkan masalah prosedural yang menghambat proses organisasi.
- f. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi. Baik perubahan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah ataupun perubahan dalam kaitan untuk pemenuhan harapan masyarakat.
- g. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan yang lainnya. Dari tahapan monitoring juga dapat diketahui tahapan prosedur mana yang tidak berfungsi sehingga mengganggu keseluruhan proses organisasi, atau prosedur mana yang berjalan lambat sehingga mengganggu prosedur-prosedur lainnya yang bergantung pada prosedur tersebut, dan lainnya.

h. Sejauh mana ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[43]

h. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat memuaskan masyarakat berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat.

Dari sisi proses penerapan, pertanyaan-pertanyaan yang dapat diajukan dalam melakukan evaluasi antara lain sebagai berikut :

- a. Sejauh mana strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan standar pelayanan secara benar. Proses penerapan yang benar dan konsisten, melalui perencanaan yang sistematis, pemberian pelatihan, pemberitahuan atau publikasi serta pembukaan akses yang luas. Upaya ini akan meningkatkan tingkat keberhasilan penerapan.
- b. Sejauh mana tingkat penerimaan para pelaksana terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan. Sikap keengganan terhadap penerapan standar pelayanan akan menghambat proses organisasi secara keseluruhan.

Minimnya pemberitahuan, pelatihan dan aksesibilitas terhadap standar pelayanan, cenderung akan menimbulkan sikap penolakan terhadap standar pelayanan

- c. Sejauh mana para pelaksana mampu bekerja secara efektif, mulai dari proses penerapan standar pelayanan sampai pada proses monitoring. Keberhasilan para pelaksana dapat dilihat dari keberhasilan penerapan standar pelayanan.
- d. Sejauh mana mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik. Supervisi memegang peranan penting dalam penerapan standar pelayanan. Oleh karena itu, mekanisme supervisi yang baik juga akan mendorong keberhasilan penerapan standar pelayanan.
- e. Sejauh mana pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan. Evaluasi ini sekaligus pula untuk melihat sejauh mana identifikasi kebutuhan pelatihan secara tepat ditetapkan, bagaimana metoda pelatihannya, siapa instrukturinya serta evaluasi setelah mengikuti pelatihan.

f. Sejauh mana ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[44]

- f. Se jauh mana risiko akibat perubahan standar pelayanan dapat ditangani secara baik. Perubahan Standar pelayanan pada tahap awal penerapannya selalu memberikan dampak terhadap proses pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Oleh karena itu, perlu pula dilihat sampai sejauh mana dampak tersebut mempengaruhi kinerja organisasi dan bagaimana antisipasinya.

D. Dukungan Kebijakan

Penyusunan dan penerapan standar pelayanan pada organisasi penyelenggara pelayanan publik memerlukan dukungan kebijakan tersendiri dari pihak-pihak yang memiliki otoritas yang lebih luas dalam pengambilan keputusan. Dukungan kebijakan tersebut dapat berupa ketentuan yang secara jelas memberikan acuan terhadap:

- a. Penyusunan standar pelayanan;
- b. Pelaksanaan rencana aksi untuk tercapainya standar pelayanan;
- c. Pembentukan Tim SPP;
- d. Ketersediaan anggaran bagi penyelenggara pelayanan untuk menyusun dan menerapkan standar pelayanan;
- e. Komitmen untuk menyediakan sumber daya yang diperlukan dalam melaksanakan rencana aksi.

BAB VI ...



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

[45]

BAB VI PENUTUP

Penggunaan Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, sebagaimana diuraikan dalam dokumen ini secara langsung menjadi bagian dari pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan wajib berpedoman pada petunjuk teknis ini. Apabila penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan menimbulkan kerugian bagi pengguna layanan, maka penyelenggara dapat dikenakan tuntutan ganti rugi dan kepada pelaksana dapat dikenakan sanksi administrasi.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,**

AZWAR ABUBAKAR

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN PAN DAN RB
Kepala Biro Hukum dan Humas,



Gatot Sugiharto
Gatot Sugiharto

(Contoh SK Penetapan Standar Pelayanan)

[KOP INSTANSI]

KEPUTUSAN
PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN
NOMOR ... TAHUN 2012
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA JENIS PELAYANAN

PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan dengan Keputusan Kepala (Satker Penyelenggara Pelayanan).
- Mengingat : a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
- d. Peraturan Menteri/Kepala Lembaga yang bersangkutan/terkait;
- e. Perda (yang terkait langsung);
- f. Pergub/Perbup/Perwako (yang terkait langsung).
-

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

- PERTAMA : Standar pelayanan pada (Satker Pelayanan.)
sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan pada Satuan Kerja
meliputi ruang lingkup pelayanan:
a. barang,
b. jasa, dan
c. administratif.
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam
Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh
penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam
penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan
penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat
dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di
pada tanggal

(Pimpinan Penyelenggara Pelayanan),

(Nama)

**Dikuatkan dengan pengesahan oleh
Pembina/Penyelenggara,**

(Nama)

**Lampiran : Keputusan Pimpinan Penyelenggara
Pelayanan**

Nomor : Tahun

Tanggal :

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

B. STANDAR PELAYANAN

Sebutkan jenis pelayanan yang akan dibuat SP-nya.

Contoh:

Jenis Pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	
2.	Persyaratan Pelayanan	
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	
4.	Jangka waktu penyelesaian	
5.	Biaya/tarif	
6.	Produk pelayanan	

7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	
8.	Kompetensi Pelaksana	
9.	Pengawasan internal	
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	
11.	Jumlah pelaksana	
12.	Jaminan pelayanan	
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	
15.	*).....

*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

KEPALA

Nama