



**WALI KOTA BOGOR**  
**PROVINSI JAWA BARAT**  
**PERATURAN WALI KOTA BOGOR**  
**NOMOR 39 TAHUN 2021**  
**TENTANG**  
**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN**  
**DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KOTA BOGOR**  
**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**  
**WALI KOTA BOGOR,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka menindaklanjuti ketentuan Pasal 18 Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 78 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor serta dalam rangka kelancaran pelaksanaan penyusunan standar pelayanan bagi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor perlu disusun pedoman penyusunan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota Bogor tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3058)
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23

Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 5887);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kota Bogor (Lembaran Daerah Kota Bogor Tahun 2016 Nomor 1 Seri D) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bogor (Lembaran Daerah Kota Bogor Tahun 2020 Nomor 1 Seri D);
8. Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 8 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kota Bogor Tahun 2017 Nomor 5 Seri E);
9. Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 78 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor (Berita Daerah Kota Bogor Tahun 2012 Nomor 32 Seri E);
10. Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 135 Tahun 2019 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor (Berita Daerah Kota Bogor Tahun 2019 Nomor 96 Seri E);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : **PERATURAN WALI KOTA BOGOR TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KOTA BOGOR**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kota Bogor.
2. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara pemerintahan yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Bogor.
4. Wakil Wali Kota adalah Wakil Wali Kota Bogor.

5. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap PD yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada PD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. 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.
10. 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.
11. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang bernilai keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

## **BAB II MAKSUD, TUJUAN, DAN SASARAN**

### **Pasal 2**

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Wali Kota ini adalah sebagai pedoman bagi Penyelenggara dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan.
- (2) Tujuan ditetapkannya Peraturan Wali Kota ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan Masyarakat.
- (3) Sasaran ditetapkannya Peraturan Wali Kota ini adalah agar setiap Penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

## **BAB III RUANG LINGKUP**

### **Pasal 3**

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini, meliputi:

- a. prinsip penyusunan Standar Pelayanan;
- b. komponen pedoman penyusunan Standar Pelayanan;
- c. sistematika pedoman penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan bagi Penyelenggara; dan
- d. sanksi administratif.

## **BAB IV PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN**

### **Pasal 4**

Penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. sederhana, yaitu Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi Masyarakat maupun Penyelenggara;
- b. partisipatif, yaitu penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan Masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- c. akuntabel, yaitu hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan;
- d. berkelanjutan, yaitu Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
- e. transparansi yaitu harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh Masyarakat; dan
- f. keadilan, yaitu 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.

## **BAB V KOMPONEN PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN**

### **Pasal 5**

- (1) Komponen Standar Pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan Manajemen Pelayanan yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Setiap Standar Pelayanan dipersyaratkan mencantumkan komponen yang terdiri dari:
  - a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
  - b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (*manufacturing*).
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a meliputi:
  - a. persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
  - b. sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk Pengaduan;
  - c. jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
  - d. biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah dan/atau kesepakatan antara Penyelenggara dan Masyarakat;

- e. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan
  - f. penanganan Pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan Pengaduan dan tindak lanjutnya.
- (4) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) huruf b meliputi:
- a. dasar hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
  - b. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
  - c. kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
  - d. pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kepala Unit penyelenggara atau atasan langsung Pelaksana;
  - e. jumlah Pelaksana, adalah tersedianya Pelaksana sesuai dengan beban kerja, informasi mengenai komposisi atau jumlah Pelaksana yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
  - f. jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan;
  - h. evaluasi kinerja Pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (5) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dapat ditambah atau dilengkapi sesuai dengan karakteristik jenis pelayanan atau penyelenggaraan pelayanan tertentu.

**BAB VI**  
**SISTEMATIKA PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENETAPAN STANDAR**  
**PELAYANAN BAGI PENYELENGGARA**

**Pasal 6**

- (1) Sistematika pedoman penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan bagi Penyelenggara meliputi:
- a. penyiapan rancangan Standar Pelayanan;
  - b. penyusunan rancangan Standar Pelayanan;
  - c. partisipasi Masyarakat dalam penyusunan Standar Pelayanan;
  - d. penetapan Standar Pelayanan;
  - e. penerapan Standar Pelayanan;
  - f. penetapan Maklumat Pelayanan;
  - g. pemantauan dan evaluasi;
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.



**BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 7**

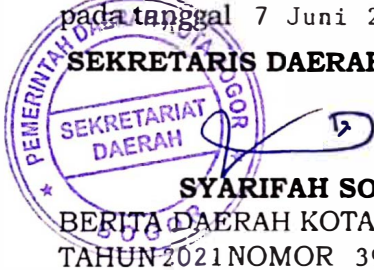
Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Bogor.

Ditetapkan di Bogor  
pada tanggal 7 Juni 2021



Diundangkan di Bogor  
pada tanggal 7 Juni 2021



**SEKRETARIS DAERAH KOTA BOGOR,**  
**SYARIFAH SOPIAH D.**  
BERITA DAERAH KOTA BOGOR  
TAHUN 2021 NOMOR 39

LAMPIRAN PERATURAN WALI KOTA BOGOR

NOMOR : 39 Tahun 2021  
TANGGAL : 7 Juni 2021  
TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KOTA  
BOGOR

**PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENETAPAN  
STANDAR PELAYANAN BAGI PENYELENGGARA**

**BAB I  
PENYIAPAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN**

Guna terlaksananya penyusunan Standar Pelayanan yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan, maka diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Standar Pelayanan

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

a. Keanggotaan Tim Standar Pelayanan

Keanggotaan Tim Standar Pelayanan terdiri atas: Kepala Unit 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 Standar Pelayanan sebaiknya memperhatikan pihak-pihak yang berperan dalam Tim yang menentukan keberhasilan penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan (pengambil keputusan) di Unit Penyelenggara. Tim Standar Pelayanan anggotanya dipilih dan ditugaskan oleh Kepala Unit Penyelenggara secara formal dan tertulis yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Unit Penyelenggara. Struktur keanggotaan Tim Standar Pelayanan sekurang-kurangnya 3 orang terdiri dari ketua, sekretaris dan anggota.

Anggota Tim Standar Pelayanan dipilih oleh Kepala Organisasi Penyelenggara.

b. Tugas Tim Standar Pelayanan, meliputi:

- 1) mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan Unit Pelaksana Pelayanan serta hal-hal yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan;
- 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; dan

- 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 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

Tugas, Fungsi, Kewenangan, dan Dasar Hukum Kelembagaan

Unit Penyelenggara : .....

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/ Ketentuan yang terkait
1	Tugas dan fungsi		
2	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan,		
3	Instansi/Unit/Satuan Kerja 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/satuan kerja pelayanan. Berdasarkan tugas, fungsi, dan kewenangan organisasi unit/ satuan kerja pelayanan, perlu diidentifikasi untuk diketahui jenis-jenis pelayanan apa saja yang diselenggarakan oleh unit/instansi yang bersangkutan.

Contoh:

Pada unit/satuan kerja 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/satuan kerja 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 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 Pelayanannya.

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 Penyelenggara : .....

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

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 pengguna layanan 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 Penyelenggara : .....

Jenis Pelayanan : .....

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

#### d. Identifikasi sarana, prasarana, dan anggaran.

Tahapan selanjutnya adalah melakukan identifikasi terhadap sarana dan prasarana serta dukungan anggaran yang digunakan Unit/Satuan Kerja/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*)

\*) keterangan : diisi penjelasan kondisi sarana prasarana, sumber anggaran pelayanan dsb.

#### e. Identifikasi jumlah dan kompetensi SDM

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

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*)

\*)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 Penyelenggara. Apakah pada unit Penyelenggara, Pelayanan sudah ada dan telah berfungsi serta bagaimana status dan bentuk Unit Organisasi (struktural/ fungsional).

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

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

Jaminan pelayanan dan jaminan keamanan 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 resiko 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.



## **BAB II**

### **PENYUSUNAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN**

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, unit penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat. Sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya.

Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut. Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
  - 1) persyaratan;
  - 2) sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - 3) jangka waktu pelayanan;
  - 4) biaya/ tarif;
  - 5) produk pelayanan;
  - 6) penanganan pengaduan, saran dan masukan.
  
- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
  - 1) dasar hukum
  - 2) sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
  - 3) kompetensi pelaksana
  - 4) pengawasan internal
  - 5) jumlah pelaksana
  - 6) jaminan pelayanan
  - 7) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
  - 8) evaluasi kinerja pelaksana

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.

Penyusunan rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, Unit 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. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan adalah:

## 1. Identifikasi persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, standar pelayanan yang sudah ada dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- a. daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- b. waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (diawal, di akhir, atau secara bertahap).

## 2. Identifikasi prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang Pengguna Layanan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

## 3. Identifikasi waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

## 4. Identifikasi biaya/tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan Pengguna Layanan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke Pengguna Layanan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola.

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke Pengguna Layanan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).

Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- a. Jumlah biaya yang dibebankan ke Pengguna Layanan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- b. jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
- c. daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada Pengguna Layanan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

#### 5. Identifikasi produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahapan pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi "produk" dari suatu jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

#### 6. Penanganan pengelolaan pengaduan

Unit penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/ kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat surel, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku. Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi standar pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan standar pelayanan untuk membuat rancangan standar pelayanan. Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan standar pelayanan.

Informasi yang dimuat dalam standar pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

Penyusunan rancangan standar pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat rancangan standar pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain:

#### Rancangan Standar Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Jenis Pelayanan	...diisi nama jenis pelayanan
2	Dasar Hukum	...diisi hasil identifikasi
3	Persyaratan	...diisi hasil identifikasi
4	Prosedur	...diisi hasil identifikasi
5	Waktu Pelayanan	...diisi hasil identifikasi
6	Produk	...diisi hasil identifikasi
7	Pengelolaan Pengaduan	...diisi hasil identifikasi

### BAB III

#### **PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN**

Tujuan keikutsertaan 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 pelayanan, 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.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain :

1. Diskusi Grup Terfokus, metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi rancangan standar pelayanan, apabila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.
2. Dengar pendapat, 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.



Pada proses pembahasan dengan masyarakat, unit penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen lain, seperti sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Selain itu, bagi penyelenggara pelayanan yang menerapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM), pembahasan standar pelayanan juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang mengatur terkait penyusunan SPM masing-masing penyelenggara pelayanan. Hasil dari pembahasan rancangan standar pelayanan adalah standar pelayanan yang sudah disetujui. Standar pelayanan tersebut sekurang-kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan. Format standar pelayanan yang dapat digunakan antara lain:

Standar Pelayanan 'X' (diisi sesuai jenis pelayanan) (\*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. .... 2. dst
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. .... 2. dst
3	Waktu Pelayanan	1. .... 2. dst
4	Biaya/Tarif	1. .... 2. dst
5	Produk Layanan	1. .... 2. dst
6	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. .... 2. dst



## **BAB IV**

### **PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, Penyelenggara wajib membuat Berita Acara pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara Penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara.

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:

- a. Tim Standar Pelayanan menyiapkan konsep Keputusan Kepala Penyelenggara tentang Penetapan Standar Pelayanan, dan dilampirkan rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki.
- b. Konsep Keputusan terlebih dahulu diparaf oleh seluruh anggota Tim Standar Pelayanan sebelum ditandatangani oleh Kepala Penyelenggara.
- c. Kepala penyelenggara yang berwenang menandatangani konsep Keputusan tentang Standar Pelayanan adalah kepala unit pelayanan yang bersangkutan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan jenis pelayanan dimaksud.

Contoh:

- Standar Pelayanan pada unit pelayanan Puskesmas ditandatangani oleh Kepala Puskesmas
- Standar Pelayanan pada jenis pelayanan uji kendaraan bermotor ditandatangani oleh Kepala Dinas Perhubungan.

## **BAB V**

### **PENERAPAN STANDAR PELAYANAN**

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan kedalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya:

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi.

#### **a. Sosialisasi Standar Pelayanan**

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) 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 bisa 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.

#### **b. Internalisasi Standar Pelayanan**

- 1) upaya pemberitahuan tentang penerapan standar pelayanan tidak cukup hanya disosialisasikan, akan tetapi setelah tahap sosialisasi perlu dilakukan internalisasi di dalam organisasi penyedia pelayanan.
- 2) internalisasi ini dilakukan untuk memberikan pemahaman dan penguasaan untuk mengimplementasikan Standar Pelayanan kepada seluruh jajaran unit penyelenggara. Sasaran internalisasi tersebut adalah agar Penyelenggara siap memberlakukan Standar Pelayanan baru yang harus dipahami, dipatuhi, dan diterapkan oleh setiap pelaksana. Proses sosialisasi dan internalisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

## **BAB VI 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,

Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

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

Contoh:

### (KOP SURAT) MAKLUMAT PELAYANAN

“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”

Bogor, .....

Kepala Penyelenggara Pelayanan

## **BAB VII PEMANTAUAN DAN EVALUASI**

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat. Metode yang dapat dipergunakan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Evaluasi standar pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari survei kepuasan masyarakat. Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (continuous improvement).

Evaluasi terhadap Standar Pelayanan dilakukan baik terhadap komponen Standar Pelayanan maupun proses penerapannya.

1. 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 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 standar pelayanan yang diterapkan dapat memuaskan masyarakat berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat.
2. 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 instruktur nya serta evaluasi setelah mengikuti pelatihan.
  - f. sejauh 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.



Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik. Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan unit penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

**BAB VIII**  
**CONTOH KEPUTUSAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**

[KOP INSTANSI]

KEPUTUSAN KEPALA PENYELENGGARA PELAYANAN

NOMOR ... TAHUN .....

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA (UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN)

KEPALA 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 dalam huruf a, perlu menetapkan Standar Pelayanan pada (Unit Penyelenggara Pelayanan);
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Penyelenggara Pelayanan tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada ..... (Unit Penyelenggara Pelayanan);
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3058);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana

telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri/Kepala Lembaga yang bersangkutan/terkait;
10. Perda/Perawali/Kepwali (yang terkait langsung);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan :

**KESATU** : Standar pelayanan pada (Unit Penyelenggara Pelayanan) sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Penyelenggara Pelayanan 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, Penyelenggara Pelayanan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**KEEMPAT** : Keputusan Penyelenggara Pelayanan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bogor  
pada tanggal

**KEPALA UNIT PENYELENGGARA,**

**NAMA**  
**PANGKAT**  
**NIP.**

**BAB IX**  
**UNSUR STANDAR PELAYANAN**

**A. Latar belakang**

Penyampaian latar belakang disusunnya Standar Pelayanan

**B. Standar Pelayanan**

**1. Komponen Standar Pelayanan Proses Penyampaian Pelayanan(service delivery)**

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3	Waktu Pelayanan	
4	Biaya/Tarif	
5	Produk Layanan	
6	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan	

**2. Komponen Standar Pelayanan Proses Pengelolaan Pelayanan Internal Unit Penyelenggara**

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Sarana dan Prasarana	
3	Kompetensi Pelaksana	
4	Pengawasan Internal	
5	Jumlah Pelaksanan	
6	Jaminan Pelayanan	
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	

**KEPALA UNIT PENYELENGGARA.**

NAMA  
PANGKAT  
NIP.

