

## DAFTAR PUSTAKA

- Purwanto, Erwan Agus, Damayani Tyastianti, Andi Taufiq, Widhi Novianto  
2016. *Pelayanan Publik*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara  
Republik Indonesia.
- Limbong, Alber Tandi. 2017. "Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan KTP KTP  
ELEKTRONIK Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Kutai Timur". *eJournal Ilmu Pemerintahan* Volume 5  
(hlm.721-734).
- Murnawati, Lili Erti, Tasril. 2021. "Analisis Pelayanan Pengurusan KTP Pada  
Kantor Camat Kampar Kiri Hulu Kabupaten Kampar". *Jurnal Daya Saing*  
Vol. 7. Jln. Yos Sudarso Km 08 Rumbai.
- Nuryanto. 2014. "Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah  
Berlandaskan Konsep "*Welfare State*"?". *Jurnal Konstitusi* Volume 11.  
Jawa Timur.
- Handayani, Sri. 2020. "Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintahan Melalui  
Penerapan *E-Government* Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di  
Kabupaten Bone. Makassar.
- Rukayat, Yayat. 2017. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi  
Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu". *Jurnal Ilmiah Magister  
Administrasi (JIMIA)* No. 2.

Mahsyar, Abdul. 2011. "Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik". Vol. 1. Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar.

Rijali, Ahmad. 2018. "Analisis Data Kualitatif". Jurnal Alhadhara Vol. 17. Banjarmasin.

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. "*Metodologi Penelitian*". Jl. Wonosari Km. 6 Demblaksari Baturetno Banguntapan Bantul Yogyakarta. Pustaka Baru Pres.

### **Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012

Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 11 Tahun 2014 Pasal 21 Tentang Standar Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Bone Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Kependudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## **Sumber Internet**

Default, Site. 2017, “ 5 Jenis Metode Penelitian Kualitatif-Pendekatan dan Karakteristiknya”,<https://pakarkomunikasi.com/jenis-metode-penelitian-kualitatif> , diakses pada tanggal 23 Oktober 2021 Pukul 14.00 WITA.

Musriandi. 2021, “Pengurusan KTP Elektronik Lambat, Kadisdukcakil Bone TantangPemohon”,<https://www.instingjurnal.com/2021/01/pengurusan-KTP-Elektronik-lambat-kadisdukcakil.html?m=1> , diakses pada tanggal 20 Oktober 2021 Pukul 21.30 WITA

<https://bone.go.id>

<https://capil.bone.go.id>

# LAMPIRAN

## Dokumentasi Wawancara



Wawancara bersama Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)

Kabupaten Bone



Wawancara bersama Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Kabupaten

Bone



Wawancara bersama bagian Analisis Kebijakan Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Bone



Wawancara bersama Sekretaris Kecamatan Tanete Riattang Barat  
Kabupaten Bone



Wawancara bersama Lurah Macanang



Wawancara bersama Ketua RT 004 Kelurahan Macanang Kabupaten Bone



Wawancara bersama masyarakat



Wawancara bersama masyarakat





Wawancara bersama masyarakat



Wawancara bersama masyarakat

# **LAMPIRAN DATA SEKUNDER**



**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 pengundangannya 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
<b>DAFTAR ISI</b>	vi
<b>DAFTAR TABEL</b>	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
A. Latar Belakang	2
B. Maksud, Tujuan, dan Sasaran	2
C. Ruang Lingkup	2
<b>BAB II PENGERTIAN, PRINSIP, DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN</b>	3
A. Pengertian	3
B. Prinsip	4
C. Komponen	5
<b>BAB III PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN</b>	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



<b>BAB IV</b>	<b>PENETAPAN STANDAR PELAYANAN</b>	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
<b>BAB V</b>	<b>PENERAPAN STANDAR PELAYANAN</b>	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
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP</b>	45
	<b>LAMPIRAN</b>	46

#### DAFTAR TABEL

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



[3]

## **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 ...



[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 ...



[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 Sektorial, *Standard Operating Procedures* (SOP) dan Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK).

BAB III ...





[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 ...



[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 ...



[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 ...



[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 ...



[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 ...



[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 ...





MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA

[15]

**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 ...



[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 ...



[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 ...



[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 ...



[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 ...



[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 PNBPN 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 ...



[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, penyimpanan 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 ...



[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 ...





[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 ...



[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 ...



[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 ...