



GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
PERATURAN GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
NOMOR 7 TAHUN 2014  
TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menjamin terselenggaranya kinerja pelayanan pada unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta secara efektif, efisien, responsif, transparan, dan akuntabel dipandang perlu untuk mengembangkan sistem standarisasi pelayanan publik sesuai amanat Pasal 20, 21 dan 22 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Penyelenggara Pelayanan Publik Daerah;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
3. 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 74; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
8. 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 Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
10. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2007 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2007 Nomor 7);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DAERAH.

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. 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 penyelenggara layanan.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara Pemerintahan Daerah, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan 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. Unit Pelayanan adalah satuan organisasi di lingkungan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai penyelenggara pelayanan.
6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
7. 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.
8. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.
9. 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.

### Pasal 2

- (1) Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan ini sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik daerah pada Unit Kerja Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan.
- (2) Pedoman penyusunan Standar Pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

BAB II  
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 3

- (1) Penyelenggara harus menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan yang ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan.
- (2) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pimpinan Penyelenggara harus diumumkan secara luas kepada masyarakat sekurang-kurangnya melalui papan pengumuman pada ruang pelayanan masing-masing penyelenggara dan/atau melalui *website*.

Pasal 4

Prinsip penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan meliputi :

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 kepada pihak-pihak yang berkepentingan;
5. berkesinambungan, Standar Pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan;
6. transparansi, Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat; dan
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.

Pasal 5

- (1) Komponen Standar Pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Setiap Standar Pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen paling sedikit meliputi :
  - a. dasar hukum, merupakan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
  - b. persyaratan, yaitu dokumen atau hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

- c. sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- d. jangka waktu penyelesaian pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- e. 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;
- f. produk pelayanan, yaitu setiap hasil pelayanan yang diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- g. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
- h. kompetensi pelaksana, artinya yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi sikap, perilaku, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- i. pengawasan internal, merupakan sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut;
- k. jumlah pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
- l. jaminan pelayanan adalah sesuatu yang memberikan kepastian pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

#### Pasal 6

- (1) Tahapan penyusunan Standar Pelayanan meliputi :
  - a. identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini; dan
  - b. penyusunan rancangan Standar Pelayanan.
- (2) Kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini yang perlu diidentifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, 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 sumber daya manusia;

- 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.
- (3) Penjabaran tahapan penyusunan Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

#### Pasal 7

- (1) Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (2) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
- a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
  - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (3) Penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait beserta jumlahnya ditentukan oleh penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.
- (4) Keikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dalam penyusunan Standar Pelayanan dilakukan paling sedikit 2 (dua) kali yaitu pada saat proses penyusunan rancangan Standar Pelayanan dan pada saat proses penyusunan maklumat pelayanan.
- (5) Penjabaran keikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

### BAB III

#### PENETAPAN DAN PENGESAHAN STANDAR PELAYANAN

#### Pasal 8

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dihasilkan melalui proses pembahasan dengan masyarakat ditetapkan oleh Pimpinan Penyelenggara yang berwenang menandatangani konsep surat keputusan tentang Standar Pelayanan adalah kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah, Kepala Unit Pelaksana Teknis, Direktur Badan Usaha Milik Daerah, Direktur/Kepala Bidang Tertentu.
- (2) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas wajib dipublikasikan oleh penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari sejak ditandatangani Berita Acara Pembahasan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait.
- (3) Masyarakat atau pihak terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan secara tertulis dan disampaikan kepada Penyelenggara paling lama 7 (tujuh) hari sejak dipublikasikan.

- (4) Penyelenggara wajib menindaklanjuti tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait dengan melakukan pembahasan secara internal.
- (5) Apabila tanggapan atau masukan masyarakat atau pihak terkait dapat digunakan untuk memperbaiki Standar Pelayanan maka dapat diterima, apabila tidak maka ditolak.
- (6) Perbaiki rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan.
- (7) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara dapat dikuatkan melalui pengesahan oleh pejabat di atasnya yang bertanggung jawab dalam lingkup pembinaannya dalam bentuk keputusan pembina atau keputusan kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit dengan pengesahan langsung pada dokumen Standar Pelayanan.
- (8) Format konsep surat keputusan tentang Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

#### BAB IV PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN

##### Pasal 9

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara harus dipublikasikan secara luas kepada masyarakat paling sedikit melalui papan pengumuman pada ruang pelayanan masing-masing Penyelenggara dan/atau melalui *website* dengan jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.
- (4) Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah :
  - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan secara konsisten; dan
  - b. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (5) Contoh format Maklumat Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB V  
PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 10

- (1) Penerapan Standar Pelayanan dilakukan dalam bentuk :
  - a. sosialisasi dan internalisasi standar pelayanan; dan
  - b. penyusunan dan pelaksanaan rencana aksi.
- (2) Penjabaran penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB VI  
MONITORING DAN EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 11

- (1) Monitoring penerapan Standar Pelayanan dilaksanakan oleh Pimpinan Penyelenggara.
- (2) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (3) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Seluruh Penyelenggara Pelayanan di lingkungan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan yang pelaksanaannya dikoordinasikan oleh unit organisasi yang secara fungsional bertanggung jawab dalam penyusunan sistem dan prosedur kerja serta standarisasi pelayanan publik.

Pasal 13

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.



Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal 28 Januari 2014

GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd

HAMENGKU BUWONO X

Diundangkan di Yogyakarta  
pada tanggal 28 Januari 2014

SEKRETARIS DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd

ICHSANURI

BERITA DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2014 NOMOR 7

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

SUMADI  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 19630826 198903 1 007

LAMPIRAN I  
PERATURAN GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
NOMOR 7 TAHUN 2014  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR  
PELAYANAN PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK DAERAH

**PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN**

**A. Identifikasi Kondisi Penyelenggaraan Pelayanan Saat ini**

**Tujuannya** adalah: untuk mengenali, mendata dan mengetahui sejauh mana kondisi, kapasitas, atau 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 adalah : Kelembagaan, SDM, sarana-prasarana, anggaran, sistem dan prosedur serta aspek-aspek lainnya yang ada atau terjadi pada saat itu.

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

Untuk memudahkan proses identifikasi, dilakukan langkah pendataan dan pencatatan informasi dengan menggunakan 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 pelayanan perizinan;
  2. apa saja yang dimiliki/dilaksanakan oleh organisasi (unit/satuan kerja pelayanan);
  3. bagaimana bentuk/struktur, tugas, fungsi dan kewenangan dari kelembagaan satuan kerja pelayanan yang ada saat ini;
  4. instansi/unit/satuan kerja mana saja yang terkait dengan proses penyelenggaraan dari jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya; dan

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/Satuan kerja Pelayanan : .....

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/Ketentuan yang terkait
1	Tugas dan fungsi		
2	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan, meliputi :		
3	Instansi/unit/satuan kerja 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.

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

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

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/Satuan Kerja Pelayanan : .....

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum penyelenggaraan pelayanan	Masyarakat/ pengguna layanan	Pihak terkait

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

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 jalannya pekerjaan. Setelah melakukan pengamatan dan mempelajari, meneliti, dan mencatat realisasi/pencapaian 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 Sarana, Prasarana dan Anggaran

Dalam tahap ini perlu mengenali dan mendata 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 mengamati, mempelajari, dan mendata 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 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 publik 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  
Pengawasan Internal  
Unit/Satker Pelayanan : .....

Status/ Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan

g. Identifikasi Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen standar pelayanan publik 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 bentuk komitmen kesanggupan 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 diatas, 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.

## **B. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan**

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

### 1. Dasar Hukum

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

### 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 dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Dalam merumuskan persyaratan agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, dan akuntabilitas, artinya persyaratan harus mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya.

### 3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi 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. Untuk menunjang kepastian dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme/tatakerja dan prosedur harus didukung dengan ketentuan SOP (*Standar Operating Procedure*).

Dalam merumuskan komponen mekanisme dan prosedur agar memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas artinya langkah pelaksanaannya. 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 riil yang digunakan (bukan memprediksi) pada setiap tahapan pekerjaan layanan, kemudian keseluruhan proses tahapan dalam prosedur tersebut dijumlahkan. Selanjutnya perlu juga mempertimbangkan adanya kemampuan internal diataranya sarana, peralatan, fasilitas dan teknologi yang digunakan, beban atau volume pekerjaan rata-rata, dukungan tenaga kerja, dan tingkat kompetensinya atau keterampilan kerjanya, pengalaman dalam pemberian pelayanan selama ini dan harapan masyarakat.

#### 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.

#### 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. Produk pelayanan harus dapat dijamin kualitasnya yang meliputi :

- a. kepastian hukum diproses sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku; dan
- b. keamanan, layanan barang/jasa/administrasi yang diberikan tanpa ada kesalahan pembuatan data, salah tulis.

#### 7. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

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

Sarana pelayanan dapat berbentuk berbagai fasilitas, peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi, menyediakan atau memberikan pelayanan antara lain : meja, kursi, *filling cabinet*, almari, brankas, rak buku, mesin ketik, mesin hitung, alat tulis kantor, formulir, papan tulis, fasilitas pengolahan data, penyimpan data, peralatan kontrol/monitoring, komputer,



fasilitas telekomunikasi : pesawat telepon, faximile, kendaraan dan lainnya. Sedangkan prasarana dapat berupa fasilitas atau peralatan yang mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal seperti : instalasi listrik, telepon, air, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang penyimpanan arsip, gudang, ruang tunggu tamu, ruang/halaman parkir dan lain-lain. Untuk membantu identifikasi kebutuhan dapat memanfaatkan lembar kerja-4. Kemudian dibuat daftar inventaris sarana dan prasarana atau peralatan-fasilitas penunjang penyelenggaraan pelayanan pada unit/satuan kerja 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/Satuan Kerja Pelayanan : .....

NO	Sarana dan Prasarana	Spesifikasi/Tipe/Seri/Tahun	Kondisi/Ukuran/Luas/Jumlah	Keterangan *)
	Sarana			
	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 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. Dalam uraian komponen ini perlu diberikan gambaran mengenai kapasitas berapa jumlah dukungan pelaksana/petugas yang ditempatkan sesuai bidang tugasnya dan uraian kualifikasi pendidikan dan kompetensinya.

#### 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 berjalan dengan optimal dan konsisten sesuai standar pelayanan yang ditetapkan. Pengawasan ini diperlukan 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 yang ditunjuk melaksanakan pengawasan secara fungsional maupun oleh aparat pengawasan fungsional. Pejabat/petugas yang bertanggungjawab dalam pengawasan tersebut perlu ditetapkan dan dicantumkan dalam standar pelayanan.

#### 10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Sarana pengaduan hendaknya mudah diakses oleh masyarakat dan penyelenggara perlu menunjuk petugas untuk mengelola dan menindaklanjuti secara tepat. 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.

#### 11. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugas. Menggambarkan berapa besar jumlah/petugas/pegawai yang berfungsi sebagai pelaksana dan bertanggungjawab dalam menangani pekerjaan pelayanan sesuai struktur, jabatan, tugas dan kewenangan yang ditentukan pada instansi. 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 standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan. Untuk menunjukkan dan memberikan jaminan pelayanan tersebut, maka perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan atau ketentuan 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 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 mengimplementasikan komitmen tersebut maka perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan, ketentuan atau tindakan program kegiatan yang berorientasi untuk menjaga keamanan dan keselamatan dalam memproses atau memproduksi/menyediakan layanan barang/jasa dan administratif sesuai dengan komponen standar pelayanan.

#### 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Evaluasi kinerja pelayanan adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan. Evaluasi kinerja pelayanan bertujuan untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Upaya evaluasi dilakukan oleh penyelenggara secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan. Untuk mempermudah penilaian kinerja sebagai bagian dari proses pengawasan internal, dapat digunakan Lembar Kerja-9 berikut ini :

**Lembar Kerja-9**  
**Evaluasi Kinerja Pelayanan**

Unit/Satuan Kerja Pelayanan : .....

NO	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alternatif Solusi	Ket.
		Sesuai	Tidak Sesuai			
1	Dasar hukum					
2	Persyaratan					
3	Sistem, mekanisme dan prosedur					
4	Jangka waktu penyelesaian					
5	Biaya/tarif					
6	Produk pelayanan					
7	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas					
8	Kompetensi pelaksana					
9	Pengawasan internal					
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan					
11	Jumlah pelaksana					
12	Jaminan pelayanan dan keselamatan					
13	Jaminan keamanan					
14	Evaluasi kinerja pelaksana					

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

SUMADI

Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 19630826 198903 1 007

GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd

HAMENGKU BUWONO X

LAMPIRAN II

PERATURAN GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
NOMOR  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR  
PELAYANAN PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK DAERAH

**KEIKUTSERTAAN MASYARAKAT DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**

**A. Keikutsertaan Masyarakat dalam Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan**

Pembahasan rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan Penyelenggara, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

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

**B. Penentuan Wakil Unsur Masyarakat**

Kriteria perwakilan peserta dari unsur masyarakat seleksi calon unsur masyarakat adalah sebagai berikut :

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

**C. Pembahasan Standar Pelayanan**

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

1. Persiapan membentuk Forum Pembahasan, antara lain didahului dengan penentuan peserta dari unsur masyarakat dan pihak terkait, yang akan diikutsertakan dalam forum pembahasan rancangan Standar Pelayanan. Penunjukan atau seleksinya dilakukan oleh pihak Penyelenggara.
2. Menetapkan calon anggota forum pembahasan rancangan Standar Pelayanan

dari unsur masyarakat dan pihak terkait. Untuk tertibnya perlu diseleksi dengan kriteria yang ditentukan sesuai kebutuhan dan kondisi yang ada.

3. Penentuan jumlah peserta Forum pembahasan Standar Pelayanan dari unsur masyarakat dan pihak terkait, sesuai kebutuhan keterwakilan dan keterkaitan dengan jenis pelayanan yang akan dibahas Standar Pelayanannya, atau sebaiknya jumlah tidak lebih dari 5 (lima) orang. Kemudian dari peserta perwakilan unsur masyarakat digabung dengan Tim Penyusun Rancangan Standar Pelayanan, bersama-sama untuk melakukan pembahasan rancangan Standar Pelayanan.
4. Proses pembahasan rancangan Standar Pelayanan harus dilakukan sampai diperoleh kesepakatan antara penyelenggara layanan dengan pihak terkait yang terlibat dalam diskusi pembahasan.
5. Namun dengan pertimbangan untuk mempercepat proses penyusunan Standar Pelayanan, agar disepakati batasan periode pembahasan diupayakan dilakukan paling banyak 3 (tiga) kali untuk kemudian diambil kesepakatan melalui musyawarah dan mufakat.
6. Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan harus dibuat atau dituangkan dalam Berita Acara Penyusunan Standar Pelayanan, dengan dilampiri daftar peserta rapat, sebagai bukti telah dilakukan diskusi dengan mengikutsertakan masyarakat.

#### **D. Metode Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan**

Metode yang digunakan dalam pembahasan rancangan standar pelayanan adalah :

1. Rapat Bersama

Forum pertemuan yang diadakan untuk membahas, mendiskusikan atau mengklarifikasi rumusan rancangan Standar Pelayanan.

2. *Focus Group Discussion (FGD)*

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

3. *Public Hearing*

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

#### **E. Penetapan Standar Pelayanan**

Langkah-langkah dalam menetapkan standar pelayanan adalah :

1. Penyelenggara pelayanan publik menyiapkan konsep Surat Keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Penetapan Standar Pelayanan, dan dilampirkan rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki.
2. Konsep Surat Keputusan terlebih dahulu diparaf secara berjenjang sebelum ditandatangani oleh Pimpinan Penyelenggara.
3. Pimpinan Penyelenggara yang berwenang menandatangani konsep surat

keputusan tentang Standar Pelayanan adalah kepala unit pelayanan yang bersangkutan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan jenis pelayanan dimaksud.

Dalam penetapan Standar Pelayanan perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pengemasan dan penyajian standar pelayanan

Informasi yang dimuat dalam format Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan yang dapat diukur. Hasil analisis komponen standar pelayanan dituangkan dalam satu format standar pelayanan sebagaimana Lembar Kerja-10 sebagai berikut :

Lembar Kerja-10  
Standar Pelayanan

Nama Unit Pelayanan : .....  
Jenis Pelayanan : .....

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan	
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4	Jangka Waktu Penyelesaian	
5	Biaya/Tarif	
6	Produk Pelayanan	
7	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	
8	Kompetensi pelaksana	
9	Pengawasan internal	
10	Penanganan pengaduan	
11	Jumlah Pelaksana	
12	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan	
13	Jaminan Keamanan	
14	Evaluasi kinerja pelaksana	
15	*) .....	

Catatan ; \* Apabila dipandang perlu, dapat ditambahkan komponen lain sesuai kebutuhan

2. Publikasi Rancangan Standar Pelayanan

Rancangan standar pelayanan yang telah dibahas, wajib dipublikasikan oleh penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari sejak ditandatangani Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan dari masyarakat. Masyarakat atau pihak terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan standar pelayanan secara tertulis yang disampaikan kepada penyelenggara. Penyampaian tanggapan atau masukan diterima oleh Penyelenggara paling lama 7 (tujuh) hari sejak dipublikasikan.

Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan standar pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan dengan melakukan pembahasan dan pertimbangan secara internal, apabila tanggapan atau masukan masyarakat tersebut diterima sebagai perbaikan rancangan standar pelayanan. Apabila tidak dapat digunakan untuk memperbaiki standar pelayanan, maka tanggapan atau masukan tersebut ditolak. Perbaikan rancangan standar pelayanan ini paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait.

### 3. Penguatan Atas Penetapan Standar Pelayanan

Standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara selanjutnya dapat dikuatkan melalui pengesahan oleh pejabat di atasnya yang bertanggung jawab dalam lingkup pembinaannya. Bentuk penguatan standar pelayanan dapat berupa keputusan pengguna atau keputusan kepala unit/satuan kerja instansi atau dalam bentuk pengesahan langsung pada dokumen standar pelayanan.

**F. Format Surat Keputusan Penetapan Standar Pelayanan**



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH  
SATKER PENYELENGGARA PELAYANAN**

Alamat, Telepon, Faksimili Instansi  
Website Instansi; Email Instansi; Kode Pos Instansi

---

KEPUTUSAN PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN

NOMOR ..... TAHUN .....

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA JENIS PELAYANAN .....

PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan ..... ;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);



4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri/Kepala Lembaga yang bersangkutan/terkait;
8. (Peraturan Daerah yang terkait langsung);
9. (Peraturan Gubernur yang terkait langsung);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada (Satker Pelayanan .....) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada (Satuan Kerja.....) meliputi ruang lingkup pelayanan :
- a. barang
  - b. jasa, dan
  - c. administratif.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di .....  
pada tanggal .....

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

.....

Dikuatkan dengan pengesahan oleh  
Pembina/ Penyelenggara,

.....

LAMPIRAN .....  
 KEPUTUSAN SATKER .....  
 NOMOR  
 TENTANG  
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
 PADA JENIS LAYANAN .....

A. PENDAHULUAN

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

B. STANDAR PELAYANAN

Sebutkan jenis pelayanan yang akan dibuat SP-nya

Jenis Pelayanan : .....

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan Pelayanan	
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4	Jangka Waktu Penyelesaian	
5	Biaya/Tarif	
6	Produk Pelayanan	
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	
8	Kompetensi Pelaksana	
9	Pengawasan Internal	
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	
11	Jumlah Pelaksana	
12	Jaminan Pelayanan	
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	
15	*) ..... .....	

Catatan : \*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu

KEPALA .....

Nama .....

GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd

HAMENGKU BUWONO X

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

SUMADI

Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 19630826 198903 1 007

LAMPIRAN III  
PERATURAN GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
NOMOR 7 TAHUN 2014  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR  
PELAYANAN PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK DAERAH

**PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN**

Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan kepada masyarakat secara jelas dan luas paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah :

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

Contoh :

<p>( KOP SURAT)</p> <p><u>MAKLUMAT PELAYANAN</u></p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”</p> <p style="text-align: right;">Yogyakarta, .....</p> <p style="text-align: right;">Pimpinan Penyelenggara Pelayanan</p>
--

GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd

HAMENGKU BUWONO X

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

SUMADI

Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 19630826 198903 1 007

LAMPIRAN IV  
PERATURAN GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
NOMOR 7 TAHUN 2014  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR  
PELAYANAN PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK DAERAH

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN**

**A. Sosialisasi dan Internalisasi Standar Pelayanan**

1. Sosialisasi

Standar pelayanan disosialisasikan kepada pihak internal dan eksternal. Standar pelayanan disosialisasikan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satuan kerja penyelenggara pelayanan khususnya semua pelaksana pelayanan agar menyadari adanya perubahan dalam cara memberikan pelayanan. Sosialisasi secara eksternal dilakukan kepada pihak-pihak di luar penyelenggara misalnya masyarakat pengguna, LSM, mass media, legislatif, ombudsman yang secara langsung atau tidak langsung terkait dengan penyelenggaraan pelayanan.

Proses sosialisasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan fungsi-fungsi humas, media massa dan forum warga yang memiliki kepentingan yang sama sesuai jangkauan pelayanan.

2. Internalisasi

Internalisasi dilakukan untuk memberikan pemahaman dan penguasaan untuk mengimplementasikan standar pelayanan kepada seluruh jajaran organisasi. Sasaran internalisasi adalah agar penyelenggara siap memberlakukan standar pelayanan baru yang harus dipahami, dipatuhi dan diterapkan oleh setiap pelaksana.

**B. Penyusunan dan Pelaksanaan Rencana Aksi**

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

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

**C. Monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan**

1. Monitoring

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

Untuk melakukan monitoring, penyelenggara harus menentukan :

- a. komponen/aspek/variabel/indikator yang akan dimonitor;
- b. metode/teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data;
- c. frekuensi/periode monitoring (kuartal, catur wulan/semester); dan
- d. kapan dan kepada siapa hasil monitoring dilaporkan.

Untuk mempermudah dalam melakukan monitoring dapat digunakan Lembar Kerja-11 berikut ini :

Lembar Kerja-11  
Alat Bantu Monitoring Penerapan Standar Pelayanan

Kwartal/Catur Wulan/Semester ke.....Tahun.....

No	Komponen/Aspek/ Variabel/Indikator	Standar Pelayanan	Pencapaian /Realisasi	Kesenjangan antara Standar dan Pencapaian	Masalah
1	Persyaratan teknis maupun administratif dalam pengurusan pelayanan termasuk biaya				
2	Efisiensi mekanisme prosedur dan waktu pelayanan				
3	Kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan				
4	Keberadaan sarana, prasarana, fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan				
5	Kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses dan pekerjaan				
6	Efektivitas sarana, tata cara pelaksanaan dan penanganan pengaduan				
7	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan				

No	Komponen/Aspek/ Variabel/Indikator	Standar Pelayanan	Pencapaian /Realisasi	Kesenjangan antara Standar dan Pencapaian	Masalah
8	Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan penerapan SP				
9	Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan standar pelayanan				
10	Pengemasan dan penyampaian informasi standar pelayanan				

Berdasarkan kesenjangan antara pencapaian/realisasi dalam penerapan standar pelayanan dengan standar pelayanan yang ditentukan, selanjutnya penyelenggara dapat merumuskan permasalahan yang ada. Sehubungan dengan metode/tenik yang dipakai untuk mengumpulkan data terdapat sejumlah cara antara lain :

- a. analisis dokumen;
- b. survei;
- c. wawancara (menurut PermenPAN-RB Nomor 13 Tahun 2009);
- d. observasi;
- e. pertemuan dengan kelompok tertentu : internal, pihak luar; dan
- f. *Rapid apraisal methods* yaitu metode untuk memperoleh informasi kualitatif tentang hal tertentu secara cepat dan ringkas dengan memanfaatkan informasi yang ada dan menggunakan informan kunci.

## 2. Evaluasi

Evaluasi standar pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan. Evaluasi terhadap standar pelayanan dilakukan baik terhadap komponen standar pelayanan maupun proses penerapannya. Dari sisi substansi, evaluasi dapat dilakukan melalui pertanyaan antara lain :

- a. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja dan organisasi secara keseluruhan?
- b. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana?
- c. Sejauh mana setiap orang yang bertugas melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik?
- d. Sejauh mana diperlukan penyempurnaan terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan atau bahkan sejauh mana diperlukan standar pelayanan yang baru?



- e. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan standar pelayanan?
- f. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi, baik perubahan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah maupun perubahan dalam kaitan untuk pemenuhan harapan masyarakat?
- g. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan lainnya?
- h. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat memuaskan masyarakat berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat?

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

- a. Sejauh mana strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan standar pelayanan secara benar ?
- b. Sejauh mana tingkat penerimaan para pelaksana terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan?
- c. Sejauh mana para pelaksana mampu bekerja secara efektif, mulai dari proses penerapan standar pelayanan sampai pada proses monitoring?
- d. Sejauh mana mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik. Supervisi memegang peranan penting dalam penerapan standar pelayanan?
- e. Sejauh mana pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan?
- f. Sejauh mana risiko akibat perubahan standar pelayanan dapat ditangani secara baik?

#### **D. Dukungan Kebijakan**

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

- a. penyusunan Standar Pelayanan;
- b. pelaksanaan rencana aksi untuk tercapainya Standar Pelayanan;
- c. pembentukan Tim SPP;
- d. ketersediaan anggaran bagi penyelenggara pelayanan untuk menyusun dan menerapkan standar pelayanan; dan
- e. komitmen untuk menyediakan sumber data yang diperlukan dalam melaksanakan rencana aksi.

GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

ttd

HAMENGKU BUWONO X

SUMADI

Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 19630826 198903 1 007