



WALIKOTA SURAKARTA
PROVINSI JAWA TENGAH

SALINAN

PERATURAN WALIKOTA SURAKARTA
NOMOR 11.1 TAHUN 2021
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SURAKARTA,

Menimbang : bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 16 huruf a, Pasal 19 ayat (1), dan Pasal 21 ayat (2) Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

3. Peraturan Daerah . . .

3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2013 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 12);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURAKARTA.

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota Surakarta ini, yang dimaksud dengan:

1. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
2. Walikota adalah Walikota Surakarta.
3. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
4. 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.
5. 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.

6. 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.
7. 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.
8. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik langsung maupun tidak langsung.
10. Unit Pelaksana Teknis selanjutnya disingkat UPT adalah adalah Unit pada Dinas atau Badan yang melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu Perangkat Daerah induknya.
11. Unit Kerja adalah unit kerja dari level tertinggi sampai level terendah pada Perangkat Daerah yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada kepala Perangkat Daerah.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam SP serta upaya untuk melaksanakan peningkatan berkesinambungan (*continuous improvement*) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan.

13. Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP 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.
14. Monitoring SP adalah kegiatan penilaian apakah SP yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.
15. Evaluasi SP adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan SP yang telah ditetapkan.

Pasal 2

- (1) Setiap Organisasi Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan SP untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) SP sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh Pimpinan Organisasi Penyelenggara.

Pasal 3

- (1) Pedoman tahapan penyusunan, monitoring dan evaluasi SP digunakan sebagai acuan bagi Organisasi Penyelenggara dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan SP.
- (2) Tahapan penyusunan, monitoring dan evaluasi SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 4

Organisasi Penyelenggara wajib:

- a. mempublikasikan komponen SP terkait penyampaian pelayanan;
- b. mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait pada saat penyusunan, dan penetapan SP;
- c. mendokumentasikan proses internalisasi dan sosialisasi SP; dan
- d. mempublikasikan maklumat pelayanan yang telah ditetapkan.

Pasal 5

Pada saat Peraturan Walikota ini berlaku, bagi Organisasi Penyelenggara yang telah menetapkan atau sedang menyusun SP berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dapat dikecualikan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 6

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan

Agar setiap orang mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Surakarta.

Ditetapkan di Surakarta
pada tanggal 10 Mei 2021

WALIKOTA SURAKARTA,
ttd

GIBRAN RAKABUMING RAKA

Diundangkan di Surakarta
pada tanggal 10 Mei 2021

SEKRETARIS DAERAH KOTA SURAKARTA,
ttd

AHYANI

BERITA DAERAH KOTA SURAKARTA TAHUN 2021 NOMOR 22

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURAKARTA

ENNY ROSANA

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA SURAKARTA
NOMOR 11.1 TAHUN 2021
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR
PELAYANAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

TAHAPAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN (SP)

A. Prinsip Penyusunan SP

Prinsip Penyusunan SP meliputi:

1. Sederhana. SP yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Organisasi Penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan SP dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam SP harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. SP harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. SP harus mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. SP harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

B. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

1. Pelayanan barang publik, meliputi:
 - a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.
 - b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan.

- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara, badan usaha swasta dan/korporasi atau lembaga yang ditugasi melaksanakan misi negara atau daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang pembiayaannya bersumber dari subsidi atau bantuan sejenisnya sebagaimana ditetapkan dalam APBN dan/atau APBD.
2. Pelayanan Jasa Publik, meliputi:
 - a. Penyediaan jasa publik oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.
 - b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan.
 - c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
 3. Pelayanan administratif adalah pelayanan pemberian dokumen dan segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya oleh Pemerintah Daerah.

C. Penyusunan Rancangan SP

Pada awal penyusunan SP, Organisasi Penyelenggara memiliki kewajiban untuk menyusun SP berupa Rancangan SP terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.

Sebelum memulai penyusunan rancangan, Organisasi Penyelenggara terlebih dahulu perlu mengidentifikasi SP yang sudah ada sebelumnya. SP yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan SP selanjutnya. Melalui SP tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan SP tersebut.

Komponen SP sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam Peraturan Walikota ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses

penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

- a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
- a. Dasar hukum
 - b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Pengawasan internal
 - e. Jumlah pelaksana
 - f. Jaminan pelayanan
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana

Dalam Peraturan Walikota ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan SP adalah komponen SP yang terkait dengan penyampaian pelayanan.

Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini Organisasi Penyelenggara berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen SP pada bagian ini wajib dipublikasikan.

Sedangkan untuk komponen SP yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing Organisasi Penyelenggara. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat. Penyusunan Rancangan SP selain perlu memperhatikan komponen SP, penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun SP. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan SP adalah:

C1. Identifikasi Persyaratan

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

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

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

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

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

C2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

Disamping itu, Organisasi penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

C3. Identifikasi Waktu

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

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

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

C4. Identifikasi Biaya/Tarif

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

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

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

Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik.

Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- a. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis

pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);

- b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
- c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

C5. Identifikasi Produk Pelayanan

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

C6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi Penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal Organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi SP tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan SP untuk membuat Rancangan SP.

Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan

kebutuhan penyusunan SP. Informasi yang dimuat dalam SP adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

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

Rancangan SP

1.	Jenis Pelayanan	:	... diisi nama jenis pelayanan
2.	Dasar Hukum	:	... diisi hasil identifikasi
3.	Persyaratan	:	... diisi hasil identifikasi
4.	Prosedur	:	... diisi hasil identifikasi
5.	Waktu Pelayanan	:	... diisi hasil identifikasi
6.	Biaya/Tarif	:	... diisi hasil identifikasi
7.	Produk	:	... diisi hasil identifikasi
8.	Pengelolaan Pengaduan	:	... diisi hasil identifikasi

D. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan SP

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan SP wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.

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

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

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

1. Diskusi Grup Terfokus (Focused Group Discussion)

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

2. Dengar Pendapat (*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.

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

Selain itu bagi Organisasi Penyelenggara yang menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), pembahasan SP juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan SPM yang dimiliki. Hasil dari pembahasan Rancangan SP adalah SP yang sudah disetujui. SP tersebut sekurang-kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan.

Format SP yang dapat digunakan adalah:

Lampiran No	Diisi Nomor SP
Revisi ke	Diisi mulai 00,01,...dst

STANDAR PELAYANAN.....(NAMA ORGANISASI PENYELENGGARA)

Nama Unit Pelayanan : (Nama Bidang/UPT/Sub Bagian)

Jenis Pelayanan :

Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1. Persyaratan	:	1 ... 2 ... dst
2. Prosedur	:	1 ... 2 ... dst
3. Waktu Pelayanan	:	1 ... 2 ... dst
4. Biaya/Tarif	:	1 ... 2 ... dst
5. Produk	:	1 ... 2 ... dst
6. Pengelolaan Pengaduan	:	1 ... 2 ... dst
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
1. Dasar hukum	:	Diisi dengan produk hukum yang terkait dengan jenis pelayanan.
2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	:	Diisi dengan sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas yang terkait dengan pelayanan sesuai jenis pelayanan.
3. Kompetensi pelaksana	:	Diisi dengan kompetensi yang dibutuhkan untuk melaksanakan pelayanan sesuai jenis pelayanan.
4. Pengawasan internal	:	Diisi dengan mekanisme pengawasan internal yang dilakukan oleh Penyelenggara dan Instansi pengawas fungsional dalam rangka monitoring dan evaluasi terhadap penerapan SP.
5. Jumlah pelaksana	:	Diisi jumlah pelaksana yang terkait dengan jenis pelayanan.
6. Jaminan pelayanan	:	Diisi dengan sistem dan metode yang diberikan kepada pengguna pelayanan untuk menjamin bahwa pelayanan diberikan sesuai SP.
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	Diisi dengan sistem dan metode yang digunakan untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan meliputi keamanan dan keselamatan produk pelayanan, data dan dokumen pelayanan serta barang dan pribadi pengguna pelayanan.
8. Evaluasi kinerja pelaksana	:	Diisi dengan metode evaluasi yang digunakan untuk melakukan evaluasi kinerja pelaksana.

(*) Unsur-unsur dalam SP dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

E. Penomoran SP

Penomoran SP dengan urutan sebagai berikut:

1. Singkatan/akronim nama Organisasi Penyelenggara
2. Singkatan/akronim unit kerja dibawahnya
3. SP (SP)
4. Bulan dan Tahun ditetapkannya SP
5. Nomor SP
6. Nomor revisi

Contoh:

- a. BAG_LPBJ/SBG_YANADMIN/SP/III/2021/2
Penjelasan: Bagian Layanan Pengadaan, Sub Bagian Layanan Administrasi, SP, bulan Maret tahun 2021, SP nomor 2.
- b. BPPKAD/BID_DAFDA/SP/V/2021/1
Penjelasan: Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah, Bidang Pendaftaran dan Pendataan, SP, bulan Mei, tahun 2021, SP nomor 1.
- c. DISHUB/BID_LALIN/SP/VI/2021/3
Penjelasan: Dinas Perhubungan, Bidang Lalu Lintas, SP, bulan Juni, tahun 2021, SP nomor 3.
- d. DISHUB/UPT_TRANSPORTASI/SP/VII/2021/7
Penjelasan: Dinas Perhubungan, Unit Pelaksana Teknis Transportasi, SP, bulan Juli, tahun 2021, SP nomor 7.
- e. KEC_JEBRES/SP/IX/2021/9
Penjelasan: Kecamatan Jebres, SP, bulan September, tahun 2021, SP nomor 9.
- f. KEC_JEBRES/KEL_PUCANGSAWIT/SP/X/2021/4
Penjelasan: Kecamatan Jebres, Kelurahan Pucang Sawit, SP, bulan Oktober, tahun 2021, SP nomor 4.

Penentuan nomor revisi dimulai dari 00 untuk SP baru, revisi 01 untuk SP yang mengalami revisi pertama, revisi 02 untuk SP yang mengalami revisi ke dua, dst.

CONTOH SP

Lampiran	Nomor SP
Nomor	
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN(NAMA ORGANISASI PENYELENGGARA)

Nama Unit Pelayanan : Nama Bidang/UPT/Sub Bagian

Jenis Pelayanan :

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. FC PBB 2. FC Sertifikat 3. FC KTP Pemohon 4. dsb.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Terlampir SOP Penerbitan Rekomendasi Teknis Izin....(sesuai jenis pelayanan)
3.	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 3 hari kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Teknis Izin (sesuai jenis pelayanan)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) c. Kunjungan Langsung d. dsb.
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No.9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. dsb.
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Pengetahuan di Bidang 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Aplikasi 6. Almari/Rak Arsip 7. Ruang Pelayanan 8. Ruang Tunggu 9. Mushola 10. Ruang Arsip 11. Toilet 12. Area Parkir 13. Loker khusus difabel (jika ada) 14. Toilet khusus difabel (jika ada) 15. Ruang Laktasi (jika ada) 16. Ruang bermain anak (jika ada) 17. Ruang khusus merokok (jika ada) 18. dsb.
11.	Jumlah Pelaksana	7 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV 8. Jalur evakuasi 9. Pengelolaan parkir yang baik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		10. dsb.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. E-Kinerja2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat3. Dilakukan penilain SKM minimal 1 tahun sekali

F. Penetapan SP

Sebelum dilakukan penetapan SP, Penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan SP. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. SP yang telah disepakati ditetapkan oleh Pimpinan Organisasi Penyelenggara.

CONTOH BERITA ACARA PEMBAHASAN SP



KOP ORGANISASI PENYELENGGARA

(Alamat)

BERITA ACARA PEMBAHASAN STANDAR PELAYANAN

Nomor :

Pada hari ini, tanggal, bulan,
tahun Dua ribu dua puluh satu, kami masing-masing:

1. Nama : (*Nama lengkap dan Gelar*)
NIP :
Pangkat :
Jabatan :
Alamat : (*alamat kantor Organisasi Penyelenggara*)

2. Nama : (*Nama lengkap dan Gelar*)
NIP :
Pangkat :
Jabatan :
Alamat : (*alamat kantor Organisasi Penyelenggara*)

3. Nama : (*Nama lengkap dan Gelar*)
NIP :
Pangkat :
Jabatan :
Alamat : (*alamat kantor Organisasi Penyelenggara*)

4. Nama : (*Nama lengkap dan Gelar*)
Jabatan :
Alamat : (*alamat kantor pihak terkait*)

5. Nama : (*Nama lengkap dan Gelar*)
Jabatan :
Alamat : (*alamat kantor pihak terkait*)

telah melakukan Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan(Nama Organisasi Penyelenggara) Kota Surakarta yang bertempat di....(Nama Organisasi Penyelenggara) Kota Surakarta, sesuai dengan Peraturan Walikota Surakarta No.....Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Kota Surakarta.

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk ditandatangani oleh pejabat yang berwenang mengelola Standar Pelayanan dan Pihak-Pihak terkait yang terlibat dalam pembahasan Rancangan Standar Pelayanan. Rincian hasil Pembahasan Standar Pelayanan tercantum dalam Lampiran Berita Acara ini.

KEPALA... (NAMA ORGANISASI PENYELENGGARA)
KOTA SURAKARTA

TTD

Nama dan Gelar

pangkat

NIP.

KASUBAG PEP... (NAMA
ORGANISASI PENYELENGGARA)
KOTA SURAKARTA

SEKRETARIS...(NAMA ORGANISASI
PENYELENGGARA)
KOTA SURAKARTA

TTD

TTD

Nama dan Gelar

pangkat

NIP.

Nama dan Gelar

pangkat

NIP.

PIHAK-PIHAK TERKAIT

JABATAN

TTD

Nama dan Gelar

JABATAN

TTD

Nama dan Gelar

CONTOH SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN SP



KOP SURAT ORGANISASI PENYELENGGARA

(Alamat)

KEPUTUSAN KEPALA...(NAMA ORGANISASI PENYELENGGARA) KOTA
SURAKARTA

NOMOR (Nomor Kode Klasifikasi)/ (Nomor Register Keputusan) / TAHUN
TENTANG
STANDAR PELAYANAN

KEPALA.....(NAMA ORGANISASI PENYELENGGARA) KOTA SURAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan dengan Keputusan Kepala....(Nama Organisasi Penyelenggara) Kota Surakarta.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Walikota Surakarta No. ... Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Kota Surakarta.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada(Nama Organisasi Penyelenggara) Kota Surakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada(Nama Organisasi Penyelenggara) Kota Surakarta meliputi lingkup pelayanan:
- a.(Nama Jenis Pelayanan);
 - b.(Nama Jenis Pelayanan);
 - c. dsb.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dibetulkan kemudian.

Ditetapkan di Surakarta

pada tanggal

KEPALA .. (NAMA ORGANISASI

PENYELENGGARA)

KOTA SURAKARTA

NAMA TANPA GELAR

G. Penerapan SP

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

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

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan SP dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran yang ada di Penyelenggara, sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh Penyelenggara.

H. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan SP, Penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan SP.

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

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

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

CONTOH MAKLUMAT PELAYANAN

<p style="text-align: center;">Maklumat Pelayanan</p> <p style="text-align: center;">Pimpinan dan Staf..... (Nama Organisasi Penyelenggara) Kota Surakarta</p> <p style="text-align: center;">Berkomitmen</p> <p style="text-align: center;">Untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Standar dan Senantiasa Melakukan Perbaikan Berkesinambungan Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima Yang Inovatif</p> <p style="text-align: center;">Apabila Tidak Terpenuhi Kami Bersedia Menerima Sanksi Sesuai Dengan Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku</p> <p style="text-align: center;">Ditetapkan di Surakarta,</p> <p style="text-align: center;">Kepala.... (Nama Organisasi Penyelenggara) Kota Surakarta</p> <p style="text-align: center;">TTD</p> <p style="text-align: center;">(<u> NAMA & GELAR </u>)</p> <p style="text-align: center;">NIP</p>

I. Monitoring dan Evaluasi

Pada prinsipnya proses monitoring dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses monitoring dilakukan penilaian apakah SP yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

Metode yang dapat dipergunakan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Evaluasi SP adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan SP yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam

rangka penerapan SP. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dilakukan setiap triwulan Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, Organisasi Penyelenggara dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*), termasuk didalamnya pembaharuan terhadap SP yang telah ada. Setiap terjadi pembaharuan SP pada aspek proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), hendaknya mengikuti tahapan penyusunan SP yang telah ditetapkan dalam Peraturan Walikota ini.

Adapun tahapan monitoring dan evaluasi terdiri dari:

1. Identifikasi SP, meliputi
 - a. Jenis pelayanan
 - b. Penetapan status SP meliputi Baru, Revisi atau Hapus.

Hasil Identifikasi SP dituangkan dalam Tabel Identifikasi SP sebagai berikut:

TABEL IDENTIFIKASI STANDAR PELAYANAN
NAMA ORGANISASI PENYELENGGARA

No.	Jenis Pelayanan	Nomor SP	Tanggal Terbit	Status						
				Baru	Hapus/ Tanggal	Revisi ke/Tanggal				
						00	01	02	03	dst

Keterangan:

- 1) Untuk SP baru, kode revisi 00, diisikan tanggal dibawah kolom 00.
- 2) Untuk SP revisi pertama, kode revisi 01, diisikan tanggal revisi (sesuai tanggal SK Pimpinan Penyelenggara/Organisasi Penyelenggara) di bawah kolom 01. Demikian seterusnya untuk revisi berikutnya.
- 3) Untuk SP yang dihapus, diisikan tanggal penghapusan (sesuai

tanggal SK Pimpinan Penyelenggara/Organisasi Penyelenggara)
dibawah kolom Hapus/Tanggal

- 4) Penomoran SP setelah ada SP yang dihapus kembali mengurutkan nomor dari 1, 2, 3, dst.

2. Monitoring Penerapan SP meliputi:

- a. Pemantauan persyaratan pelayanan yang ditetapkan.
- b. Pemantauan pelaksanaan prosedur terkait pelayanan.
- c. Pemantauan capaian waktu pelayanan.
- d. Pemantauan pengenaan tarif/biaya.
- e. Pemantauan akurasi produk pelayanan yang dihasilkan.
- f. Pemantauan terhadap pengaduan yang masuk.
- g. Pemantauan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Guna memudahkan pelaksanaan monitoring digunakan Tabel Monitoring sebagai berikut:

TABEL MONITORING STANDAR PELAYANAN
NAMA ORGANISASI PENYELENGGARA

Jenis Pelayanan :

Tahun :

No	Komponen SP	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV
1.	Persyaratan				
2.	Prosedur				
3.	Waktu Pelayanan				
4.	Tarif/Biaya				
5.	Akurasi Produk Pelayanan				
6.	Pengaduan terkait pelayanan				

Keterangan:

- 1) Kolom Triwulan I, II, III dan IV untuk komponen persyaratan diisi dipenuhi atau tidak dipenuhi.
- 2) Kolom Triwulan I, II, III dan IV untuk komponen prosedur diisi dilaksanakan atau tidak dilaksanakan.
- 3) Kolom Triwulan I, II, III dan IV untuk komponen waktu pelayanan diisi realisasi waktu pelayanan yang dicapai.

- 4) Kolom Triwulan I, II, III dan IV untuk komponen Tarif/Biaya diisi dengan jumlah tarif/biaya yang dikenakan.
- 5) Kolom Triwulan I, II, III dan IV untuk komponen akurasi produk pelayanan diisi akurat atau tidak akurat/cacat.
- 6) Kolom Triwulan I, II, III dan IV untuk komponen pengaduan diisi jumlah pengaduan yang diterima.

TABEL MONITORING SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
NAMA ORGANISASI PENYELENGGARA

Tahun

Periode Survei	Nilai Indeks SKM	Kategori	Unsur Pemicu Kekuatan	Unsur Pemicu Kelemahan
Triwulan I				
Triwulan II				
Triwulan III				
Triwulan IV				

Keterangan:

- 1) Kolom Kategori diisi dengan kategori indeks SKM sesuai yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
 - 2) Kolom Unsur Pemicu Kekuatan diisi unsur SKM yang memiliki nilai tinggi/maksimal.
 - 3) Kolom Unsur Pemicu Kelemahan diisi unsur SKM yang memiliki nilai rendah/minimal.
3. Evaluasi penerapan SP meliputi:
- a. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan persyaratan yang telah ditetapkan.
 - b. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan.
 - c. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan waktu pelayanan yang telah ditetapkan.
 - d. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan tarif/biaya pelayanan yang telah ditetapkan.
 - e. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan produk pelayanan

yang dihasilkan.

- f. Kesesuaian pelaksanaan pengelolaan pengaduan dengan mekanisme pengaduan yang telah ditetapkan.
- g. Kesesuaian nilai indeks kepuasan masyarakat dengan nilai indeks kepuasan masyarakat yang ditargetkan.

Kegiatan evaluasi penerapan SP merupakan lanjutan dari kegiatan monitoring yang telah dilaksanakan dengan membandingkan hasil monitoring dengan standar yang telah ditetapkan, menganalisis penyebab dan menetapkan tindak lanjut yang dituangkan dalam Tabel Evaluasi SP sebagai berikut:

TABEL EVALUASI STANDAR PELAYANAN
NAMA ORGANISASI PENYELENGGARA

Jenis Pelayanan : _____

Triwulan : _____

Tahun : _____

No.	Komponen SP	Standar/ Target	Realisasi	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Target Waktu Penyele saian
1.	Persyaratan					
2.	Prosedur					
3.	Waktu Pelayanan					
4.	Tarif/Biaya					
5.	Akurasi Produk Pelayanan					
6.	Pengaduan terkait pelayanan					

Keterangan:

- 1) Kolom Standar/Target untuk komponen persyaratan diisi dengan kata terpenuhi dengan dilampiri sampel dokumen berkas persyaratan yang diserahkan oleh pemohon.
Kolom Realisasi diisi dengan kata terpenuhi atau tidak terpenuhi sesuai dengan sampel dokumen berkas persyaratan dibandingkan dengan persyaratan yang telah ditetapkan.
- 2) Kolom Standar/Target untuk komponen prosedur diisi kata terpenuhi

dengan dilampiri prosedur terkait jenis pelayanan dan sampel dokumen bukti proses mulai dari proses awal permohonan sampai dengan produk pelayanan diterima sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

Kolom realisasi diisi dengan kata terpenuhi atau tidak terpenuhi sesuai dengan kondisi riil yang ada yg terdeteksi dari sampel dokumen bukti proses.

- 3) Kolom Standar/Target untuk komponen waktu pelayanan diisi dengan waktu pelayanan yang distandarkan terkait jenis pelayanan.
Kolom Realisasi diisi dengan pencapaian waktu pelayanan yang merupakan rata-rata pencapaian waktu pelayanan selama 3 bulan yang didukung oleh data pencapaian waktu pelayanan.
- 4) Kolom Standar/Target untuk komponen tarif/biaya diisi dengan besaran tarif/biaya yang ditetapkan sesuai aturan yang berlaku.
Kolom Realisasi diisi dengan besaran biaya yang dikenakan selama proses pelayanan terkait jenis pelayanan, dilampiri sampel bukti penerimaan.
- 5) Kolom Standar/Target komponen akurasi produk pelayanan diisi dengan kata akurat dengan dilampiri sampel produk pelayanan atau bukti penerimaan produk pelayanan.
Kolom Realisasi diisi dengan kata akurat atau tidak akurat sesuai dengan sampel produk pelayanan dibandingkan dengan produk pelayanan yang seharusnya.
- 6) Kolom Standar/Target untuk komponen pengaduan terkait jenis pelayanan diisi dengan jumlah pengaduan yang distandarkan atau jumlah pengaduan periode sebelumnya.
Kolom Realisasi diisi dengan jumlah pengaduan terkait jenis pelayanan yang diterima.
- 7) Kolom Penyebab diisi dengan faktor-faktor yang mempengaruhi ketidaksesuaian realisasi dengan standar/target (akar penyebab masalah).
- 8) Kolom Rencana Tindak Lanjut diisi dengan program atau kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai peningkatan pelayanan dan/atau inovasi pelayanan.
- 9) Kolom Target Waktu diisi dengan target pelaksanaan rencana tindak lanjut yang ditetapkan.

TABEL EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
NAMA ORGANISASI PENYELENGGARA
Tahun.....

No.	Periode Survei	Standar/Target	Realisasi	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Target Waktu Penyelesaian
1.	Triwulan I					
2.	Triwulan II					
3.	Triwulan III					
4.	Triwulan IV					

Keterangan:

- 1) Kolom Standar/Target diisi dengan nilai indeks SKM yang ditargetkan atau indeks SKM periode sebelumnya.
- 2) Kolom Realisasi diisi dengan nilai indeks SKM yang dicapai pada periode berjalan.
- 3) Kolom Penyebab diisi dengan faktor-faktor yang mempengaruhi ketidaksesuaian realisasi dengan standar/target (akar penyebab masalah), dapat dilihat dari unsur pemicu kelemahan pada tabel monitoring SKM.
- 4) Kolom Rencana Tindak Lanjut diisi dengan program atau kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai peningkatan pelayanan dan/atau inovasi pelayanan.
- 5) Kolom Target Waktu diisi dengan target pelaksanaan rencana tindak lanjut yang ditetapkan.
4. Sampel pelayanan setiap jenis pelayanan yang digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi diambil secara sampling setiap bulan.
5. Kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan dikoordinasikan oleh Pimpinan Unit Kerja dan hasilnya dilaporkan kepada Pimpinan Organisasi Penyelenggara.
6. Hasil kegiatan monitoring dan evaluasi yang telah disetujui oleh Pimpinan Organisasi Penyelenggara dilaporkan kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta secara periodik sesuai interval waktu yang telah ditetapkan.

J. Penutup

SP yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan SP, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan Sub Bagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan SP di Lingkungan Organisasi Penyelenggara ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pimpinan Organisasi Penyelenggara wajib merubah SP apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

WALIKOTA SURAKARTA,

ttd

GIBRAN RAKABUMING RAKA