



BUPATI GROBOGAN  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI GROBOGAN  
NOMOR 25 TAHUN 2015

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI GROBOGAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik, agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, perlu adanya Standar Pelayanan Publik;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Grobogan;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
  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 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman, Pembinaan, dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
10. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 6 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten Grobogan (Lembaran Daerah Kabupaten Grobogan Tahun 2008 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 3);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN.

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

3. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar pelayanan.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar pelayanan.
8. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

## Pasal 2

- (1) Prinsip Standar Pelayanan Publik, terdiri dari :
- a. sederhana;
  - b. konsistensi;
  - c. partisipatif;
  - d. akuntabel;
  - e. berkesinambungan;

- f. transparansi; dan
- g. keadilan.

- (2) Prinsip Sederhana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah Standar Pelayanan mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.
- (3) Prinsip Konsistensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
- (4) Prinsip Partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- (5) Prinsip Akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d adalah hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- (6) Prinsip Berkesinambungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e adalah Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- (7) Prinsip Transparansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f adalah harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
- (8) Prinsip Keadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g adalah 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 3

Sasaran pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik adalah agar penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan didasarkan pada standar pelayanan publik.

### Pasal 4

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Grobogan bertujuan untuk mendorong tersusunnya Standar Pelayanan pada setiap unit pelayanan agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan lebih baik.

### Pasal 5

- (1) Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik digunakan sebagai acuan dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dan Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Grobogan.
- (2) Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### Pasal 6

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 meliputi Pendahuluan, Prinsip Komponen Standar Pelayanan, Penyusunan Standar Pelayanan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan, dan Penutup.

Pasal 7

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Grobogan.

Ditetapkan di Purwodadi  
pada tanggal 25 Agustus 2015

BUPATI GROBOGAN,

ttd

BAMBANG PUDJIONO

Diundangkan di Purwodadi  
pada tanggal 25 Agustus 2015

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN GROBOGAN,

ttd

SUGIYANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN GROBOGAN TAHUN 2015 NOMOR 25

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Grobogan dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik untuk menetapkan suatu acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Setiap unit pelayanan harus memiliki Standar Pelayanan Publik dan harus diinformasikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu ditetapkan Peraturan Bupati Grobogan tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Grobogan.

B. Komponen

Komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik, yang paling sedikit meliputi:

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.



6. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

## II. PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

### A. Identifikasi Kondisi Penyelenggaraan Pelayanan Saat Ini.

Tujuan dari identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini atau yang sedang berjalan adalah untuk mengenali, mendata, dan mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/kemampuan dari unsur-unsur organisasi dan/atau fungsi manajemen yang terkait dengan komponen standar pelayanan yang akan disusun dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk memudahkan proses dalam identifikasi, perlu dilakukan langkah pendataan dan pencatatan informasi dengan menggunakan alat bantu Lembar Kerja, sebagai berikut:

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

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

- 1) apa saja kewenangan dalam menyelenggarakan jenis pelayanan?
- 2) apa saja yang dimiliki/dilaksanakan oleh organisasi (unit/satuan kerja pelayanan)?
- 3) bagaimana bentuk/struktur, tugas, fungsi, dan kewenangan dari kelembagaan satuan kerja (satker) pelayanan yang ada saat ini?
- 4) instansi/Unit/Satker mana saja yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan dari jenis pelayanan yang akan disusun Standar pelayanannya? 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/Satker Pelayanan : . . . . .

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

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

Berdasarkan tugas, fungsi, dan kewenangan organisasi unit/satker pelayanan, perlu diidentifikasi untuk diketahui jenis-jenis pelayanan apa saja yang diselenggarakan oleh unit/instansi yang bersangkutan. Untuk memudahkan proses identifikasi aspek jenis

pelayanan dan masyarakat, dapat dipandu dengan menjawab pertanyaan, antara lain:

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

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

3. 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. Setelah melakukan pengamatan dan mempelajari, meneliti, dan mencatat

realita, kemudian hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-3 berikut:

### Lembar Kerja-3

#### Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya, dan Waktu

Unit/Satker Pelayanan : . . . . .

Jenis Pelayanan : . . . . .

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

#### 4. Identifikasi Sarana, Prasarana dan Anggaran.

Dalam tahap ini perlu mengenali dan mendata meliputi apa saja dan berapa jumlah/kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktivitas penyelenggaraan pelayanan. Berapa jumlah anggaran belanja/biaya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan pada semua produk layanan dalam tahun anggaran yang lalu dan tahun yang bersangkutan. 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.

#### 5. 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. Selanjutnya hasilnya dituangkan 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.

6. Identifikasi Pengawasan Internal.

Pada tahap ini, pengawasan internal 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). 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

7. Identifikasi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Pada tahap ini 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. 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					

#### 8. Identifikasi Sistem Jaminan Pelayanan dan Jaminan Keamanan.

Pada tahap ini, 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.

#### 9. Identifikasi aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan.

Apabila masih terdapat aspek-aspek lain yang belum termasuk diidentifikasi dalam komponen di atas, namun pada kenyataannya ditemukan fakta bahwa ada unsur-unsur baik dalam bentuk fasilitas, sarana, sistem, maupun simbol-simbol yang dapat memberikan kontribusi penunjang dalam penyelenggaraan pelayanan maka dapat menambahkan komponen lain yang dibutuhkan. Bagi unit pelayanan yang telah memiliki standar pelayanan, kegiatan identifikasi dapat dilakukan dengan mempelajari dan meneliti Standar pelayanan yang ada.

#### B. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan.

Berdasarkan hasil identifikasi terhadap unsur-unsur dan fungsi manajemen tersebut di atas, kemudian dilakukan analisis, perhitungan, dan bahan pertimbangan untuk keperluan penyusunan masing-masing komponen rancangan standar pelayanan pada setiap jenis pelayanan dan 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 pada hasil identifikasi, analisis dan pertimbangan yang ada. Sebagai penuntun dalam perumusan dapat dibantu dengan mencermati data/informasi pada lembar-lembar kerja yang mengandung informasi mengenai dasar hukum.

2. Persyaratan.

Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dalam merumuskan persyaratan, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi, dan akuntabilitas, artinya persyaratan harus mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan, serta dapat dipertanggung jawabkan kebenaran dan kepastiannya.

3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan. Untuk menunjang kepastian dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme/tata kerja dan prosedur, harus didukung dengan ketentuan SOP (*Standard Operating Procedures*). Dalam merumuskan komponen mekanisme dan prosedur, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, dan akuntabilitas, artinya langkah pelaksanaannya harus mudah dijalankan, tahapan/hierarkinya dipadatkan, diupayakan tidak banyak simpul/meja, dan dapat dipertanggung jawabkan kebenaran maupun kepastiannya. Untuk memberikan kejelasan alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut, agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (*flowchart*).

4. Jangka Waktu Penyelesaian.

Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis

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

5. Biaya / Tarif .

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. 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. Dalam merumuskan biaya/tarif pelayanan perlu mempertimbangkan, diantaranya kondisi sosial, daya beli masyarakat, perkembangan harga yang terjadi, dan biaya operasional dalam proses produksi pelayanan.

6. Produk Pelayanan.

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

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



- c. keselamatan, layanan barang/jasa/administrasi yang diberikan bagi penggunaanya dijamin bahan/materialnya baik dan tidak rusak.

7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas.

Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Sarana pelayanan dapat berbentuk berbagai fasilitas, peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi, menyediakan, atau memberikan pelayanan, antara lain: meja, kursi, *filling cabinet*, almari, brankas, rak buku, mesin ketik, mesin hitung, alat tulis kantor, formulir, papan tulis, fasilitas pengolahan data, penyimpan data (*database*), peralatan kontrol/monitoring, komputer, fasilitas telekomunikasi: pesawat telepon, faximile, kendaraan dan lainnya. Sedangkan prasarana dapat berupa berbagai fasilitas atau peralatan yang mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal, antara lain: berupa instalasi listrik, telepon, air, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, laboratorium, gudang, ruang tunggu tamu, ruang/halaman parkir dan lain-lainnya yang digunakan langsung atau menunjang dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Untuk membantu identifikasi kebutuhan dapat memanfaatkan Lembar Kerja-4. Kemudian dibuat daftar inventaris sarana dan prasarana atau peralatan fasilitas penunjang penyelenggaraan pelayanan pada unit/satker jenis pelayanan tertentu yang dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-8 sebagai berikut:

**Lembar Kerja-8**

**Daftar Inventaris Kebutuhan Sarana dan Prasarana  
(Penunjang Penyelenggaraan pelayanan)**

Unit/Satker Pelayanan : .....

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

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

8. Kompetensi Pelaksana.

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Dalam uraian komponen ini pada standar pelayanan perlu diberikan gambaran mengenai kapasitas berapa jumlah dukungan pelaksana/petugas yang ditempatkan sesuai bidang tugasnya, dan uraian kualifikasi pendidikan dan kompetensinya.

9. Pengawasan Internal.

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan pengawasan dapat dilakukan, baik oleh atasan langsung dan/atau oleh pejabat/petugas pada Unit Pelayanan Publik yang ditunjuk melaksanakan pengawasan secara fungsional, maupun oleh aparat pengawasan fungsional. Pejabat/ petugas yang bertanggung jawab dalam pengawasan tersebut perlu ditetapkan dan dicantumkan dalam standar pelayanan.

10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Merupakan mekanisme pengelolaan pengaduan, masukan berupa kritikan, saran/usulan dari masyarakat sebagai reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk itu penyelenggara harus menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, dan menunjuk petugas untuk mengelola dan menindaklanjuti secara tepat. Dalam pengelolaan pengaduan perlu disiapkan tata cara 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.

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

#### 12. Jaminan Pelayanan

Untuk menunjukkan dan memberikan jaminan pelayanan tersebut, maka perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan atau ketentuan (aturan main) yang berorientasi untuk melaksanakan standar pelayanan secara konsisten, misal membuat **tata tertib, kode etik** atau **slogan sebagai janji** dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis standar pelayanan. Cantumkan nama/judul **tata tertib, kode etik** atau **slogan sebagai janji** dalam format standar pelayanan, dan secara nyata juga harus dilaksanakan.

#### 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. Untuk mengimplementasi komitmen tersebut, cara yang sama dengan komponen jaminan pelayanan, yaitu perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan, ketentuan (aturan main) atau tindakan program kegiatan yang berorientasi untuk menjaga keamanan dan keselamatan dalam memproses atau memproduksi/menyediakan layanan barang/jasa dan administratif sesuai dengan komponen standar pelayanan.

#### 14. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat

keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

### III. PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

#### A. Penetapan Standar Pelayanan.

##### 1. Keikutsertaan Masyarakat Dalam Pembahasan Standar Pelayanan.

Sebagaimana amanat Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, rancangan standar pelayanan yang sudah dibuat, selanjutnya disiapkan untuk dibahas bersama dengan masyarakat dan/atau pihak terkait, yang sekurang-kurangnya dilakukan 2 (dua) kali yaitu pada tahapan pembahasan rancangan standar pelayanan dan setelah standar pelayanan selesai disusun dan ditetapkan, sekaligus dilanjutkan untuk mendiskusikan proses penyusunan Maklumat Pelayanan. Adapun unsur masyarakat yang dilibatkan, misalnya dengan kriteria :

- a. harus dapat mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur masyarakat sesuai keterkaitan jenis pelayanan;
- b. harus dapat mewakili baik dari kelompok masyarakat maupun dari wakil asosiasi/korporasi/badan usaha;
- c. memiliki kepedulian terhadap jenis pelayanan yang bersangkutan dalam arti bahwa yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan;
- d. memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan;
- e. 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.

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.

2. Penetapan Standar Pelayanan.

Untuk menetapkan standar pelayanan, disiapkan Surat Keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Penetapan Standar Pelayanan. Dalam penetapan standar pelayanan perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Hasil analisis komponen standar pelayanan dituangkan dalam satu format standar pelayanan sebagaimana Lembar Kerja 9 berikut :

**Lembar Kerja -9**  
**Standar Pelayanan**

**Nama Unit Pelayanan** : .....

**Jenis Pelayanan** : .....

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

\*) apabila dipandang perlu, dapat ditambahkan komponen lain sesuai dengan kebutuhan

- b. Rancangan standar pelayanan wajib dipublikasikan kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari sejak ditandatangani Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan dari masyarakat. Tanggapan atau masukan ini harus diterima oleh Penyelenggara paling lama 7 (tujuh) hari sejak dipublikasikan. Apabila tanggapan atau masukan dapat diterima, dapat digunakan untuk perbaikan rancangan standar pelayanan. Perbaikan ini dilakukan paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat.

c. Bentuk penguatan standar pelayanan dapat berupa Keputusan Pembina atau Keputusan Kepala Unit/ Satuan Kerja Instansi.

### 3. Penetapan Maklumat Pelayanan.

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

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

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

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

#### **Contoh:**

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

### B. Penerapan Standar Pelayanan.

Setelah penyusunan rencana penerapan standar pelayanan, perlu dilakukan sosialisasi kepada pihak internal dan eksternal. Sosialisasi ini untuk membangun pemahaman dan persepsi di lingkungan unit / satker penyelenggara pelayanan, khususnya semua pelaksana pelayanan agar menyadari adanya perubahan dalam cara memberikan pelayanan. Sosialisasi eksternal juga perlu dilakukan kepada pihak-pihak diluar penyelenggara, misalnya masyarakat pengguna, LSM, mass media, legislatif. Sosialisasi kepada pihak luar dimaksudkan agar

pihak-pihak tersebut juga mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya.

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

#### IV. PENUTUP

Penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Grobogan dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan wajib berpedoman pada Peraturan Bupati ini. Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

BUPATI GROBOGAN,

BAMBANG PUDJIONO