



## **GUBERNUR SUMATERA SELATAN**

PERATURAN GUBERNUR SUMATERA SELATAN

NOMOR 26 TAHUN 2016

TENTANG

**PEDOMAN PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, diperlukan Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1814);
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. 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);
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 15);
6. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2013 Nomor 3);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu  
Pengertian  
Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan :

1. Provinsi adalah Provinsi Sumatera Selatan.
2. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
3. Gubernur adalah Gubernur Sumatera Selatan.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
5. Standar Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
6. 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.

7. 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.
8. Pelaksana Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Pelaksana, adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
10. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD, adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
11. 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.
12. Sederhana adalah standar pelayanan publik yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
13. Partisipatif adalah penyusunan standar pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
14. Akuntabel adalah hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan publik harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
15. Berkelanjutan adalah standar pelayanan publik harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

Bagian Kedua  
Maksud, Tujuan, dan Manfaat  
Pasal 2

- (1) Standar Pelayanan Publik dimaksudkan untuk :
  - a. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing SKPD/ unit penyelenggara pelayanan publik;
  - b. memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat;
  - c. agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten;
  - d. sebagai pedoman bagi SKPD/unit pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
- (2) Standar Pelayanan Publik ini bertujuan untuk:
  - a. meningkatkan kemampuan SKPD terhadap penyusunan standar pelayanan publik Pemerintah Provinsi;
  - b. mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
  - c. menyediakan acuan praktis dalam evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan pedoman umum standar pelayanan sebagai dasar bagi tindakan nyata perbaikan.
- (3) Manfaat bagi para Penyelenggara dan Pelaksana Standar Pelayanan Publik serta para pengambil keputusan atau penanggung jawab pelayanan publik dalam rangka :
  - a. mengevaluasi kinerja SKPD sesuai pedoman Standar Pelayanan Publik berdasarkan persepsi masyarakat pengguna pelayanan;
  - b. meraih kepercayaan publik dengan adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan penanggung jawab, penyelenggara dan pelaksana.

BAB II  
PEDOMAN PENYELENGGARAAN  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Langkah-langkah Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Pasal 3

Langkah-langkah penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Standar Pelayanan, yaitu:

- a. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Identifikasi Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan;
- c. Identifikasi Waktu, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. Identifikasi Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- e. Identifikasi Produk Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan yaitu organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan, bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain:
  1. penyediaan kotak saran/kotak pengaduan;
  2. sms (pesan singkat melalui handphone);
  3. portal pengaduan dalam *website*; dan/atau
  4. penyediaan petugas penerima pengaduan.

## Bagian Kedua

### Pelaksanaan, Pemantauan dan Evaluasi

#### Pasal 4

- (1) Proses pemantauan dan evaluasi dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.
- (2) Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah standar pelayanan publik yang telah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi fokus kunci keberhasilan, dan apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan, dan apa yang menjadi faktor penghambat.
- (3) Metode yang dapat dipergunakan adalah:
  - a. analisis dokumen;
  - b. survei;
  - c. wawancara; dan/atau
  - d. observasi.

- (4) Evaluasi Standar Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan membandingkan hasil dan prestasi suatu penetapan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penetapan standar pelayanan publik, kemudian proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh serta hasil dari survei kepuasan masyarakat.

#### Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik dan keikutsertaan masyarakat adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

#### Pasal 6

- (1) Instrumen dan metode Standar Pelayanan Publik dapat digunakan sebagai acuan bagi penerapan standar pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan.
- (2) Sasaran dan metode standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran I, II dan III Peraturan Gubernur ini.

#### Pasal 7

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun standar pelayanan publik pada SKPD masing-masing.
- (2) Hasil penyusunan Standar Pelayanan Publik pada SKPD disampaikan kepada Gubernur Sumatera Selatan u.p. Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan Standar Pelayanan Publik kepada masyarakat.

#### Pasal 8

- (1) Sekretaris Daerah melakukan pembinaan, monitoring, dan evaluasi standar pelayanan publik serta penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan hasil penerapan standar pelayanan.
- (2) Sekretaris Daerah melalui Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Daerah Provinsi melakukan pembinaan, monitoring dan evaluasi di SKPD atau kepada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi dalam evaluasi terhadap penerapan standar pelayanan publik.

- (3) Dalam melaksanakan pembinaan, monitoring dan evaluasi, Sekretaris Daerah dapat membentuk Tim yang terdiri dari unsur SKPD yang membidangi pengawasan, perencanaan dan pembinaan aparatur.
- (4) Pembinaan, monitoring dan evaluasi terhadap penerapan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

BAB III  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 9

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Ditetapkan di Palembang  
pada tanggal 13 September 2016  
GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

dto

H. ALEX NOERDIN

Diundangkan di Palembang  
pada tanggal 13 September 2016

SEKRETARIS DAERAH  
PROVINSI SUMATERA SELATAN,

dto

H. MUKTI SULAIMAN

BERITA DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2016 NOMOR .26.

LAMPIRAN I : PERATURAN GUBERNUR SUMATERA SELATAN  
NOMOR : 26 TAHUN 2016  
TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

Lembaran Kerja I  
Identifikasi Jenis Pelayanan

Unit Pelayanan .....

No.	Jenis Pelayanan diberikan/diselenggarakan	Dasar Hukum
1	2	3

Keterangan :

1. Unit pelayanan diisi dengan nama unit pelayanan yang memberikan pelayanan, contoh BP3MD (Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal).
2. Kolom 1 : nomor urut
3. Kolom 2 : pelayanan yang diberikan/diselenggarakan diisi dengan jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan yang bersangkutan, contoh : ijin reklame, SIUP (surat ijin usaha perdagangan)
4. Kolom 3 : dasar hukum diisi dengan peraturan perundang undangan sesuai dengan pelayanan yang bersangkutan.

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

dto

H. ALEX NOERDIN



LAMPIRAN II : PERATURAN GUBERNUR SUMATERA SELATAN  
NOMOR : 26 TAHUN 2016  
TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

Lembaran Kerja II  
Analisis Standar Pelayanan

Unit Pelayanan .....

No	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/ Tarif	Produk Pelayanan	Pengelolaan Pengaduan
1	2	3	4	5	6	7

Keterangan :

1. Jenis pelayanan adalah jenis-jenis pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
2. Kolom 1 : nomor urut
3. Kolom 2 : persyaratan diisi dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
4. Kolom 3 : prosedur diisi dengan aktivitas pelayanan mulai dari awal sampai dengan akhir pemberian pelayanan.
5. Kolom 4 : waktu pelayanan diisi dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
6. Kolom 5 : biaya/tarif diisi dengan besaran tarif-tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima layanan.
7. Kolom 6 : produk harus diisi dengan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pengguna layanan.
8. Kolom 7 : pengelolaan pengaduan diisi dengan mekanisme yang dapat di tempuh oleh pengguna layanan untuk melakukan pengaduan atas adanya ketidaksesuaian antara layanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

dto

H. ALEX NOERDIN

LAMPIRAN III : PERATURAN GUBERNUR SUMATERA SELATAN  
NOMOR : 26 TAHUN 2016  
TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

1. Teknis Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Contoh Bentuk dan Susunan Standar Pelayanan

KOP INSTANSI  
KEPUTUSAN PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN  
NOMOR XXX TAHUN XXX  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA JENIS PELAYANAN .....

PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggara pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik wajib menerapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan .....(diisi sesuai dengan pelayanan yang diterapkan) dengan Keputusan Kepala ..... (Satuan Kerja penyelenggara pelayanan);
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Pimpinan;

- Mengingat : 1. Undang-Undang .....;
2. Undang-Undang .....;
3. dst .....

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :  
Kesatu :  
Kedua :  
Ketiga :

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

(Pimpinan Penyelenggara)

(.....)

## 2. Standar Pelayanan Publik

### A. Pendahuluan

Memuat gambaran umum secara singkat tentang keberadaan unit penyelenggara pelayanan yang akan dibuat Standar Pelayanan Publik yang memuat :

1. Visi :

Visi adalah visi organisasi (satuan kerja) yakni rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan.

2. Misi :

Misi adalah misi organisasi (satuan kerja) yang merupakan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

3. Ruang Lingkup Tugas :

Penjelasan mengenai tugas dan fungsi satuan kerja unit organisasi yang bersangkutan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Jenis-jenis Pelayanan :

a. Pelayanan Administrasi, meliputi :

b. Pelayanan Barang, meliputi :

c. Pelayanan Jasa meliputi : Pendidikan, Kesehatan, Tranportasi, dll.

### B. Standar Pelayanan

Jenis Pelayanan .....

No	Komponen	Uraian
<b>I.</b>	<b>Service Delivery</b>	
1.	Persyaratan	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	
4.	Biaya/Tarif	
5.	Produk Pelayanan	
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
<b>II.</b>	<b>Manufacturing</b>	
1.	Dasar Hukum	
2.	Sarana dan Prasarana	
3.	Kompetensi Pelaksanaan	
4.	Pengawasan Internal	
5.	Jumlah Pelaksana	
6.	Jaminan Pelayanan	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	
8.	Pelaksana	

(Pimpinan Penyelenggara)

(.....)

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

dto

H. ALEX NOERDIN