



**MENTERI KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN
REPUBLIK INDONESIA**

SALINAN

PERATURAN MENTERI KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 4 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN,

- Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan, dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, disusun dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- c. bahwa penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian perlu disusun dengan mengacu pada *quick wins* reformasi birokrasi Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian;

Mengingat ...

- Mengingat : 1. 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);
2. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);
3. Peraturan Presiden Nomor 37 Tahun 2020 tentang Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 64);
4. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor 8 tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1223);

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri Koordinator ini yang dimaksud dengan:

1. Organisasi Penyelenggara Pelayanan adalah satuan kerja di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian yang menyelenggarakan fungsi pelayanan.
2. Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian yang selanjutnya disebut Pedoman Standar Pelayanan adalah panduan dan pedoman dalam penyusunan standar layanan guna mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang profesional oleh seluruh unit pelayanan di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian.

3. Standar ...

3. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan dalam pemberian layanan dan acuan dalam mengukur kualitas pelayanan.
4. Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan internal organisasi maupun eksternal organisasi baik dari pengguna layanan maupun pemangku kepentingan lainnya (*stakeholder*).
5. Unit Pelayanan adalah unit kerja Eselon II di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan proses identifikasi jenis layanan, pengusulan penetapan standar layanan, penerapan standar layanan, dan evaluasi penerapan standar layanan.
6. Penyelenggara Pelayanan adalah setiap unit kerja Eselon III dan setiap unit kerja yang sesuai tugas dan fungsinya melaksanakan pemberian dukungan teknis dan administrasi program dan tata kelola.

Pasal 2

Pengguna layanan di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian terdiri dari:

- a. Pegawai Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian dan/atau unit organisasi di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian sebagai penerima manfaat pelayanan.
- b. Seluruh pihak baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan.

Pasal 3

Ruang lingkup Pedoman Standar Pelayanan ini meliputi:

- a. mekanisme penyusunan Standar Pelayanan;
- b. mekanisme penetapan Standar Pelayanan;
- c. penetapan Maklumat Pelayanan;
- d. penerapan Standar Pelayanan;
- e. evaluasi Pelayanan; dan
- f. evaluasi Standar Pelayanan.

Pasal 4 ...

Pasal 4

- (1) Organisasi Penyelenggara Pelayanan wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan di lingkungan satuan kerja sesuai kewenangannya.
- (2) Organisasi Penyelenggara Pelayanan dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memperhatikan prinsip:
 - a. Sederhana;
 - b. Partisipatif;
 - c. Akuntabel;
 - d. Berkelanjutan;
 - e. Transparansi;
 - f. Keadilan;
 - g. Konsistensi;
 - h. Berdayaguna; dan
 - i. Aksesibilitas.
- (3) Pelaksanaan penyusunan, penetapan, penerapan, dan evaluasi Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian dapat dibantu pengkoordinasiannya oleh unit organisasi yang menyelenggarakan urusan reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian.
- (4) Pengertian mengenai prinsip sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan mekanisme penyusunan, penetapan, penerapan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 5

- (1) Dalam penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1), Organisasi Penyelenggara Pelayanan membentuk Tim Standar Pelayanan di lingkungan satuan kerja sesuai kewenangannya.

(2) Tim ...

- (2) Tim Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri dari:
 - a. Ketua Tim Standar Pelayanan;
 - b. Sekretaris; dan
 - c. Anggota.
- (3) Tugas Tim Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri dari:
 - a. melaksanakan identifikasi jenis layanan;
 - b. melakukan penyusunan rancangan Standar Pelayanan;
 - c. melakukan penyusunan konsep Maklumat Pelayanan,
 - d. melaksanakan publikasi standar pelayanan dan maklumat pelayanan; dan
 - e. melakukan persiapan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan.
- (4) Penetapan keanggotaan dan rincian tugas Tim Standar Pelayanan diatur dengan Keputusan Pimpinan Tinggi Madya satuan kerja sesuai kewenangannya.

Pasal 6

- (1) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1), terdiri dari komponen sebagai berikut:
 - a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
 - b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*).
- (2) Komponen Standar Pelayanan *service delivery* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. jangka waktu layanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

(3) Komponen ...

- (3) Komponen Standar Pelayanan *manufacturing* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. dasar hukum;
 - b. sarana, prasarana dan/ atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. Jaminan pelayanan;
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.
- (4) Tim Standar Pelayanan wajib melaksanakan publikasi mengenai Komponen Standar Pelayanan *service delivery* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a yang dapat dilaksanakan secara daring dan/atau luring.
- (5) Pengertian komponen penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 7

- (1) Dalam penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1), Tim Standar Pelayanan wajib melibatkan pengguna layanan dan/atau pemangku kepentingan (*stakeholder*).
- (2) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui mekanisme:
 - a. diskusi grup terfokus (*Focus Group Discussion*);
 - b. dengar pendapat (*Public Hearing*); dan
 - c. rapat bersama.
- (3) Hasil pembahasan penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dituangkan dalam berita acara penyusunan rancangan Standar Pelayanan yang memuat kesepakatan dan tandatangan dari Unit Pelayanan dan pengguna layanan.

(4) Dalam ...

- (4) Dalam pelaksanaan kegiatan penyusunan Standar Pelayanan, Tim Standar Pelayanan mendokumentasikan dan melaporkan kegiatan dimaksud kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- (5) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Pimpinan Tinggi Madya di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian sesuai kewenangannya masing-masing.

Pasal 8

- (1) Penyelenggara Pelayanan wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan sebelum menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan secara terus-menerus; dan
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara Pelayanan secara daring dan/atau luring.

Pasal 9

- (1) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (5), diterapkan oleh Penyelenggara Pelayanan di satuan kerja sesuai kewenangannya.
- (2) Dalam penerapan Standar Pelayanan, Penyelenggara Pelayanan melakukan:
 - a. internalisasi, untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran Penyelenggara Pelayanan; dan

b. sosialisasi ...

- b. sosialisasi, untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan Unit Pelayanan.
- (3) Pelaksanaan internalisasi dan sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), didokumentasikan secara baik oleh Penyelenggara Pelayanan.

Pasal 10

- (1) Dalam melaksanakan penilaian dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan, Penyelenggara Pelayanan melaksanakan pemantauan dan evaluasi Standar Pelayanan.
- (2) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan menggunakan metode:
 - a. analisis dokumen;
 - b. survei;
 - c. wawancara;
 - d. observasi; dan
 - e. pengelolaan pengaduan layanan.
- (3) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjadi acuan dalam pengukuran kinerja layanan dan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Pasal 11

- (1) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
- (2) Organisasi Penyelenggara Pelayanan wajib mempublikasikan hasil survei kepuasan pengguna layanan secara daring dan/atau luring.
- (3) Dalam pelaksanaan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian dapat membentuk tim penilai pelayanan.
- (4) Langkah-langkah pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 12 ...

Pasal 12

Organisasi Penyelenggara Pelayanan dan unit yang menyelenggarakan urusan reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian melakukan evaluasi ketentuan Standar Pelayanan dan maklumat pelayanan secara berkala paling sedikit 3 (tiga) tahun sekali.

Pasal 13

Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 20 Januari 2022

MENTERI KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AIRLANGGA HARTARTO

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Biro Hukum dan Organisasi



I Ketut Hadi Priatna

NIP 197405071999031002

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI KOORDINATOR
BIDANG PEREKONOMIAN REPUBLIK
INDONESIA
NOMOR TAHUN
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG
PEREKONOMIAN

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Sehubungan dengan hal tersebut, agar Standar Pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten maka perlu penyelarasan antara kebutuhan serta kondisi lingkungan dimana satuan unit kerja penyelenggara tersebut berada.

Pengaturan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan ini perlu disusun untuk mempermudah proses penyusunan Standar Pelayanan dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan Standar Pelayanan. Diharapkan Standar Pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan.

B. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kemudahan dalam penyusunan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian yang dapat memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya.

2. Sasaran Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, menerapkan, dan mengevaluasi yang memuat sekurang-kurangnya 14 komponen Standar Pelayanan Publik berupa persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu pelayanan; biaya/tarif; produk pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi; dasar hukum; sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan evaluasi kinerja pelaksana, dengan baik dan konsisten.

BAB II

PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya maupun penyelenggara.

2. Partisipatif

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan

Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya.

6. Keadilan

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

7. Konsistensi

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

8. Berdayaguna

Kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumber daya manusia, keuangan dan waktu secara optimal dan ekonomis (*efficiency*), serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan (*effectiveness*).

9. Aksesibilitas

Kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan mudah, sederhana (tidak birokratis dan berbelit), murah, dan terjangkau, oleh semua pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan.

BAB III

PENYUSUNAN, PENETAPAN, PENERAPAN, DAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN

A. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, unit pelayanan memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya.

Dalam pelaksanaan penyusunan, Tim Standar Pelayanan dengan bantuan unit yang menyelenggarakan urusan reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian melaksanakan identifikasi jenis layanan, menyusun rancangan standar pelayanan, menyiapkan konsep maklumat pelayanan, mempublikasikan standar dan maklumat pelayanan serta mempersiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan.

Dalam rangka penyusunan rancangan standar pelayanan, unit pelayanan dapat mengacu kepada standar pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya. Standar pelayanan yang telah ditetapkan tersebut menjadi masukan dan titik awal pemetaan standar pelayanan.

1. Komponen Standar Pelayanan

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dibedakan menjadi dua komponen yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - 3) Jangka waktu pelayanan
 - 4) Biaya/tarif
 - 5) Produk pelayanan
 - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.

Dalam penyusunan pada komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) dimaksud, Penyelenggara Pelayanan berhubungan langsung dengan pengguna layanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan melalui standar informasi pelayanan, baik secara *online* melalui *website* dan atau media sosial, maupun *offline* melalui *pamphlet* dan atau *banner*. Langkah-langkah penyusunan Standar Pelayanan meliputi:

1) Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau 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.

Dalam merumuskan persyaratan, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi, dan akuntabilitas, artinya persyaratan harus mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya.

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, Standar Pelayanan 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).
- 2) Identifikasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk mekanisme pengaduan layanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui pengguna layanan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Analisis prosedur ini harus dilakukan terhadap setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan di unit pelayanan tersebut.

Disamping itu, untuk menunjang kepastian dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme/tatakerja dan prosedur, harus didukung dengan ketentuan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan SOP.

3) 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 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.

4) Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada pengguna layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan penerima layanan dan pemangku kepentingan lainnya. Proses identifikasi biaya pengguna layanan 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 pengguna layanan dan biaya yang akan dibebankan unit pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke penerima layanan, dan berapa biaya yang dibebankan unit pelayanan.

Bagi unit pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pengguna layanan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh unit pelayanan.

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 pengguna layanan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- b) Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pelayanan; dan
- c) Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pengguna layanan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

5) 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.

6) Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Penanganan Pengelolaan Pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Unit pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan yang mana merupakan masukan berupa kritikan, saran/usulan dari pengguna layanan sebagai reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan. Masukan penerima layanan dan pemangku kepentingan lainnya penting untuk dikelola secara proporsional sebagai bahan untuk koreksi dan upaya perbaikan kebijakan pelayanan ke depan. Untuk itu penyelenggara harus menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses oleh penerima layanan dan pemangku kepentingan lainnya.

Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, email, 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.

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:

- 1) Dasar hukum
- 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksana
- 4) Pengawasan internal
- 5) Jumlah pelaksana
- 6) Jaminan pelayanan
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana

Dalam penyusunan pada komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*), proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing unit penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan penerima layanan dan pemangku kepentingan lainnya.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini adalah:

- 1) Dasar hukum

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Perumusan materi komponen dasar hukum dibuat dengan mengacu pada hasil identifikasi, analisis dan pertimbangan yang ada.

Di samping itu perlu memperhatikan apabila terdapat perkembangan kebijakan atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang baru, yang dijadikan dasar hukum dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan, termasuk dasar hukum dari jenis atau produk pelayanan yang dihasilkan, dasar hukum pemungutan biaya pelayanan.

Sebagai penuntun dalam perumusan dapat dibantu dengan mencermati data/informasi pada lembar-lembar kerja yang mengandung informasi mengenai dasar hukum.

2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Untuk menyusun kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan, perlu mengidentifikasi dan membuat analisis kebutuhannya, dengan memperhatikan karakteristik aktivitas pada setiap jenis layanan, yang disinkronkan dengan sifat atau model sistem mekanisme, prosedur serta kebutuhan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

3) Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana layanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan standar kompetensi petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, pengalaman, sikap dan perilaku yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan.

Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

4) Pengawasan internal

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pengawasan ini perlu dilakukan secara terus menerus, untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan/penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

5) Jumlah pelaksana

Jumlah pelaksana adalah tersedianya petugas pemberi layanan sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.

6) Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan Unit Pelayanan sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan.

7) 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.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana layanan 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 penyelenggara pelayanan dapat berjalan secara efisien dan efektif.

Upaya evaluasi dilakukan oleh unit pelayanan harus secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan.

Dalam hal evaluasi kinerja pelaksana layanan dapat dilakukan dengan metode: evaluasi penilaian kinerja unit pelayanan oleh tim penilai pelayanan yang ditunjuk oleh Sekretaris Menteri Koordinator Bidang Perekonomian, survei kepuasan pengguna layanan, wawancara, observasi dan pengelolaan pengaduan layanan. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode survei kepuasan pengguna layanan sebagaimana ketentuan yang berlaku. Hasil survei kepuasan pengguna layanan, wawancara, observasi, dan pengelolaan pengaduan layanan menjadi masukan dalam pengukuran kinerja layanan terhadap standar pelayanan.

Adapun Ruang lingkup penilaian kinerja unit pelayanan ini meliputi 6 (enam) aspek, yaitu: 1) kebijakan pelayanan, 2) profesionalisme SDM, 3) sarana prasarana, 4) sistem informasi pelayanan, 5) konsultasi dan pengaduan, 6) inovasi pelayanan.

2. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan wajib dilakukan dengan mengikutsertakan pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya dalam Forum Konsultasi Publik (FKP) yang didokumentasikan dan dilaporkan kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Tujuan keikutsertaan pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan unit pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya, serta kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya serta kesanggupan unit pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

- a. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
- b. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
- c. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Untuk mengefektifkan dalam pembahasan penyusunan standar pelayanan, perlu menentukan metode atau bentuk/cara pembahasan yang dianggap mudah dan praktis yang dapat digunakan dalam forum bersama keikutsertaan pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya dalam pembahasan standar pelayanan, antara lain dapat memilih salah satu dari metode berikut:

- a. Diskusi Grup Terfokus (*Focus Group Discussion*)

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

- b. 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.

- c. Rapat Bersama

Forum pertemuan yang diadakan untuk membahas, mendiskusikan atau mengklarifikasi rumusan rancangan standar pelayanan.

B. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, unit pelayanan wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara unit pelayanan dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh pimpinan satuan kerja Eselon I dan/atau Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian selaku Pembina penyelenggara pelayanan di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian.

C. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
3. Pernyataan kesediaan 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 pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya.

D. Penerapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh penyelenggara pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait.

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

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara pelayanan.

E. Pemantauan dan Evaluasi Standar Pelayanan

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan 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, observasi dan pengelolaan pengaduan layanan. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode survei kepuasan pengguna layanan sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan yang diperoleh, serta hasil dari survei kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan serta inovasi pelayanan secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

Survei kepuasan pengguna layanan merupakan bentuk kerjasama antara penyelenggara pelayanan dengan pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya dan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan. Adapun sasaran yang ingin dicapai adalah untuk mendorong partisipasi pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya dalam menilai kinerja pelayanan, meningkatkan kualitas pelayanan, mendorong inovasi pelayanan, serta mengukur tingkat kepuasan. Ketentuan - ketentuan terkait pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan:

1. Survei kepuasan pengguna layanan dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dan dapat bekerjasama dengan lembaga lain yang memiliki kredibilitas dan reputasi;
2. Wajib mempublikasikan hasil Survei kepuasan pengguna layanan;
3. Menyampaikan laporan kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
4. Wajib melakukan evaluasi terhadap hasil Survei kepuasan pengguna layanan.

Langkah-langkah pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan terdiri dari persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, analisis hasil atau evaluasi hasil, serta pelaporan dan publikasi. Adapun metodologi pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan, dapat dikembangkan sesuai teori yang digunakan, kebutuhan dan kondisi unit pelayanan dengan mempertimbangkan harapan pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya dalam periode waktu tertentu. Dalam hal persiapan survei perlu menetapkan:

1. Penetapan pelaksana survei yang dapat dilaksanakan sendiri atau pihak ketiga;
2. Penyiapan bahan berupa kuesioner, dan kelengkapan peralatan;
3. Penetapan responden, lokasi, dan waktu pelaksanaan.

Adapun yang diukur dalam survei kepuasan penerima layanan dan pemangku kepentingan lainnya, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Persyaratan layanan;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur layanan;
3. Waktu penyelesaian layanan;
4. Biaya/tarif layanan;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana layanan;
7. Perilaku pelaksana layanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan layanan; serta
9. Sarana dan prasarana layanan.

BAB IV
PENUTUP

Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan.

Ketentuan yang tercantum dalam Pedoman Standar Pelayanan ini agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dengan penuh rasa tanggung jawab.

MENTERI KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AIRLANGGA HARTARTO

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Biro Hukum dan Organisasi



I Ketut Hadi Priatna

NIP 197405071999031002