

TATA CARA PENYUSUNAN, PENETAPAN, PENERAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN

A. Lembar Kerja untuk identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan, sebagai berikut:

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

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

- a. Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan;
- b. apa saja yang dimiliki/dilaksanakan oleh satuan organisasi pelayanan;
- c. Bagaimana bentuk/struktur, tugas, fungsi, dan kewenangan dari kelembagaan satuan organisasi pelayanan yang ada saat ini;
- d. Satuan organisasi mana saja yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan dari jenis pelayanan yang akan disusun Standar pelayanannya;
- e. 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

Satuan Organisasi 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.

Setiap jenis pelayanan wajib dilakukan penyusunan standar pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan pada satuan organisasi pelayanan. Berdasarkan tugas, fungsi, dan kewenangan satuan organisasi pelayanan, perlu diidentifikasi untuk diketahui jenis-jenis pelayanan apa saja yang diselenggarakan.

Contoh:

Pada rumah sakit atau puskesmas, terdapat berbagai jenis pelayanan seperti: pelayanan klinik gigi, pelayanan klinik umum, pelayanan klinik bersalin, klinik penyakit dalam, pelayanan instalasi/apotik farmasi dan lain-lain masing-masing harus disusun standar pelayanannya.

Pada PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), di dalamnya terdapat aneka jenis pelayanan, maka masing-masing jenis pelayanan harus disusun standar pelayanannya.

- a. apa produk pelayanan yang diselenggarakan atau dihasilkan, dan yang diberikan kepada masyarakat atau instansi lain sesuai tugas fungsi;
- b. apa dasar hukum dalam penyelenggaraan pada setiap jenis pelayanan tersebut;
- c. siapa pengguna produk layanan baik yang langsung maupun tidak langsung menggunakan dari hasil penyelenggaraan pelayanan tersebut;
- d. apa atau siapa pengguna layanan: masyarakat umum, instansi lain, atau internal;
- e. siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan produk pelayanan yang diberikan.

Proses identifikasi pada tahap ini sekaligus dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi apa dan siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya.

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.

Untuk mengidentifikasi mekanisme dan prosedur persyaratan, biaya, dan waktu penyelenggaraan pelayanan pada saat ini, dapat dilakukan dengan mempelajari, mencermati, meneliti kondisi prosedur persyaratan, biaya dan waktu pelayanan yang telah diberlakukan saat ini.

Setiap jenis pelayanan diidentifikasi seluruh aktivitasnya, dan urutan/langkah kegiatan pelayanannya, dimulai sejak kegiatan awal melayani ketika masyarakat datang, diproses menurut urutan prosedur layanan sampai selesai menerima pelayanan. Pada proses ini perlu dicatat siapa saja pelaksana/petugas/meja/simpul yang terlibat menyelesaikan setiap tahapan pekerjaan tersebut. Juga dicatat bagaimana peran masing-masing pelaksana/petugas melakukan pekerjaan apa dalam proses penyelesaian pelayanan tersebut dan memerlukan waktu berapa menit/jam.

Alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (flowchart), sehingga dapat jelas dan mudah dikenali alur pekerjaan.

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

Satuan Organisasi Pelayanan : .....

Jenis Pelayanan : .....

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

Tahapan selanjutnya adalah melakukan identifikasi terhadap sarana dan prasarana serta dukungan anggaran yang digunakan dalam tugas penyelenggaraan pelayanan. 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.

Setelah melakukan pengamatan, mempelajari, dan mendata mengenai kondisi ketersediaan sarana, prasarana, dan dukungan anggaran, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-4 berikut:

Lembar Kerja-4  
Sarana Prasarana dan Anggaran

No.	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Anggaran	Keterangan*)

\*) Kolom Keterangan diisi penjelasan kondisi sarana prasarana, sumber anggaran pelayanan, dan sebagainya.

#### 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.

Setelah dilakukan pengamatan, penelitian, dan pendataan mengenai kondisi kapasitas SDM, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat

### Lembar Kerja-5

#### Jumlah dan Kompetensi Sumber Daya Manusia

Satuan Organisasi Pelayanan: .....

No.	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang tersedia	Jumlah SDM	Keterangan *)

\*) Kolom Keterangan diisi penjelasan kemungkinan penggunaan SDM oleh beberapa jenis produk pelayanan.

#### 6. Identifikasi Pengawasan Internal

Pengawasan internal merupakan salah satu komponen Standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti untuk diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan. Apakah pada Penyelenggara Pelayanan sudah ada dan telah berfungsi serta bagaimana status dan bentuk organisasi (struktural/ fungsional).

Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-6 sebagai berikut:

### Lembar Kerja-6

#### Pengawasan Internal

Unit/Satker Pelayanan : .....

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan

## 7. Identifikasi Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran dan masukan pada satuan organisasi untuk jenis layanan tertentu saat ini. Kalau sudah ada sistem dan fungsi, bagaimana status dan bentuk organisasi, tugas dan fungsi, prosedur, tindak lanjut dan dukungan SDM.

Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-7 sebagai berikut:

### Lembar Kerja 7 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unit/Satker Pelayanan : .....

No.	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1.	Pengaduan					
2.	Saran dan Masukan					

## 8. Identifikasi Sistem Jaminan Pelayanan dan Jaminan Keamanan

Merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak unit penyelenggara untuk memberikan kepastian mengenai kualitas penyelenggaraan dan produk layanan.

Perlu dicermati dan diteliti apakah ada upaya atau kebijakan yang telah dibuat, diciptakan, yang terkait dengan usaha untuk menjaga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar, cepat, mudah, pasti, aman, dengan tidak menimbulkan risiko bahaya, misalnya menciptakan rambu-rambu antrian, menyiapkan sarana/fasilitas untuk keselamatan dan keamanan bagi pengguna layanan.

## 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 menunjang dalam penyelenggaraan pelayanan maka dapat menambahkan komponen lain yang dibutuhkan.

Bagi satuan organisasi pelayanan yang telah memiliki standar pelayanan, kegiatan identifikasi dapat dilakukan dengan mempelajari dan meneliti Standar pelayanan yang ada.

### B. Format Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Berdasarkan catatan data dari hasil identifikasi terhadap unsur-unsur dan fungsi manajemen tersebut di atas, kemudian dilakukan analisis, perhitungan, dan menjadi bahan pertimbangan untuk keperluan penyusunan masing-masing komponen rancangan standar pelayanan pada setiap jenis pelayanan.

Penyusunan materi dari tiap komponen standar pelayanan, disamping mendasarkan hasil identifikasi dan analisis dari kondisi riil mengenai unsur dan fungsi manajemen tersebut, juga perlu memperhatikan perkembangan kemajuan teknologi, tuntutan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dan prospek kemampuan Penyelenggara kedepan, selanjutnya dilakukan perumusannya 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. Di samping itu perlu memperhatikan apabila terdapat perkembangan kebijakan atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang baru, yang dijadikan



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. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan (harus dipenuhi/dilakukan) dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Perumusan persyaratan pelayanan perlu dibantu dengan mengidentifikasi melalui cara melihat dasar hukum atau kebijakan/ketentuan dari tiap aktivitas jenis pelayanan, sehingga kemudian dalam proses pelayanan dapat ditentukan keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

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.

Sebagai penuntun dalam perumusannya, dapat dibantu dengan mempelajari data/informasi pada Lembar Kerja-3, dan disesuaikan dengan perkembangan kebijakan/ketentuan, penggunaan teknologi yang lebih baik, dan/atau tuntutan untuk kemudahan bagi masyarakat.

## 3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk

terhadap setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan di unit pelayanan tersebut. Sebagai penuntun dalam perumusannya, dapat dibantu dengan mempelajari data/informasi pada Lembar Kerja-3, untuk menjadi bahan perhitungan dan pertimbangan dalam merumuskan standar pelayanan sesuai hasil analisis, dan juga disesuaikan dengan perkembangan kebijakan/ketentuan, penggunaan teknologi yang lebih baik, dan/atau tuntutan untuk kemudahan bagi pengguna pelayanan.

Untuk menunjang kepastian dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme/tatakerja dan prosedur, harus didukung dengan ketentuan SOP (Standar Operasional Prosedur).

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 dipertanggungjawabkan 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. Caranya dengan menghitung waktu riil yang digunakan (bukan memprediksi) pada setiap tahap pekerjaan layanan, kemudian keseluruhan proses tahapan dalam prosedur tersebut dijumlahkan.

Dalam melakukan analisis waktu harus memperhatikan dan dilakukan sejalan dengan rumusan komponen mekanisme prosedur

Selanjutnya perlu mempertimbangkan adanya kemampuan internal diantaranya: sarana, peralatan, fasilitas, dan teknologi yang digunakan, beban atau volume pekerjaan rata-rata, dukungan tenaga kerja baik dari aspek kuantitas maupun aspek kualitas yakni dan tingkat kompetensinya atau keterampilan kerjanya, kedisiplinan, tanggungjawab serta pengalaman dalam pemberian pelayanan selama ini, dan harapan masyarakat.

Bila perlu 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. Proses perumusan komponen biaya/tarif, langkah pertama perlu memperhatikan apabila biaya pelayanan tersebut sudah diatur dalam ketentuan (perda mengenai retribusi daerah) atas jenis pelayanan tersebut, maka ketentuan biaya tersebut tetap berlaku.

Untuk selanjutnya dapat merumuskan analisis dan perhitungan biaya/tarif pelayanan sebagai bahan untuk usulan perubahan penetapan biaya lebih lanjut apabila dipandang perlu untuk disesuaikan dengan perkembangan yang ada. Dalam merumuskan biaya/tarif pelayanan perlu mempertimbangkan, diantaranya kondisi sosial, daya beli masyarakat, perkembangan harga yang terjadi, dan

## 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.

Dalam menyusun komponen produk pelayanan, menyebutkan berupa apa saja wujud atau bentuk yang dihasilkan dan diberikan kepada masyarakat, selanjutnya menyebutkan bagaimana standar kualitas, ukuran, atau spesifikasi dari produk layanan yang diberikan, misalnya: produk berupa dokumen/sertifikat dengan kertas A4, 80 gram, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

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

Rumusan yang dituangkan dalam standar pelayanan ialah pernyataan bahwa produk pelayanan telah memenuhi standar kualitas yang ditentukan oleh penyelenggara.

## 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, dan bahan yang digunakan dalam proses mempromosikan, menyediakan

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, telpon, 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 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. 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.

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

Perlu dilakukan analisis yang cermat terhadap kebutuhan kompetensi pelaksana-pegawai/pejabat yang ada untuk diatur penempatannya pada tugas yang sesuai dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk mengantisipasi tuntutan kualitas pelayanan yang terus berkembang, penyelenggara perlu memberikan kesempatan kepada pelaksana pejabat/pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan mengikuti pendidikan/pelatihan sesuai keahlian/keterampilan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan.

## 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

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.

Pelaksanaan pengawasan dapat dilakukan, baik oleh atasan langsung dan/atau oleh pejabat/petugas pada UPP 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. Masukan masyarakat 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 masyarakat, dan menunjuk petugas untuk mengelola dan menindaklanjuti secara tepat. Perlu dikenali faktor-faktor penyebab timbulnya pengaduan/keluhan masyarakat, antara lain: lemahnya komunikasi, kurang terbukanya informasi, lemahnya sistem pencatatan dan dokumentasi, pelayanan yang kurang memberikan kemudahan bagi kepentingan atau kebutuhan masyarakat, kurang konsisten petugas dalam menjalankan tugas pekerjaan pelayanan dengan penerapan Standar pelayanan, dan lainnya.

atau bentuk unit pengaduan, menyiapkan SMS Gateway atau Email, dan perlengkapan lain yang memadai. Nama/judul model atau bentuk dan tatacara pengelolaan pengaduan tersebut dicantumkan pada format standar pelayanan (Dapat juga menerapkan metode pengelolaan pengaduan masyarakat menurut PermenPAN Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat).

#### 11. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.

Menggambarkan berapa besar jumlah petugas/pegawai yang berfungsi sebagai pelaksana dan bertanggung jawab dalam menangani pekerjaan pelayanan sesuai struktur, jabatan, tugas, dan kewenangan. Jumlah pelaksana terkait dengan informasi komponen kompetensi pelaksana. Dalam standar pelayanan harus dicantumkan jumlah pelaksana tersebut, yang dilengkapi dengan dukungan kualifikasi dan kompetensi yang memadai sesuai bidang tugas dan beban kerja di bidang pelayanan yang bersangkutan.

#### 12. Jaminan Pelayanan

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



### 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. Di samping itu perlu mengacu "standar teknis" untuk memberikan jaminan keamanan ataupun keselamatan atas penyelenggaraan 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. Upaya evaluasi dilakukan oleh penyelenggara harus secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan.

Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Untuk mempermudah penilaian kinerja sebagai bagian dari proses pengawasan internal, dapat digunakan Lembar Kerja-9 berikut sebagai alat bantu.

Lembar Kerja-9  
Evaluasi Kinerja Pelaksana

Satuan Organisasi Pelayanan: .....

No.	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alternatif Solusi	Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai			
1.	Dasar Hukum					
2.	Persyaratan					
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur					
4.	Jangka Waktu Penyelesaian					
5.	Biaya/Tarif					
6.	Produk Pelayanan					
7.	Sarana Prasarana, dan/atau fasilitas					
8.	Kompetensi Pelaksana					
9.	Pengawasan Internal					
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan					
11.	Jumlah Pelaksana					
12.	Jaminan Pelayanan					
13.	Jaminan Keamanan					
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana					

Sebagai hasil analisis dan penyusunan terhadap masing-masing komponen standar pelayanan tersebut diatas, selanjutnya akan dituangkan dalam satu format rancangan standar pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan. Apabila pada satuan organisasi pelayanan, yang bertugas menyelenggarakan pelayanan mencakup beberapa jenis layanan, dan bila terdapat komponen Standar pelayanan yang sama, maka format penyusunan komponen dapat dipadukan, dan bagian komponen yang tidak sama, harus tetap diuraikan dan dicantumkan dalam format standar pelayanan.

### C. Format Standar Pelayanan

Hasil analisis komponen-komponen standar pelayanan dituangkan dalam satu format standar pelayanan sebagaimana lembar kerja-10 (format standar pelayanan). Informasi yang dimuat dalam format standar pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

#### Lembar Kerja-10 Standar Pelayanan

Satuan Organisasi 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, Saran dan Masukan	
11.	Jumlah Pelaksana	
12.	Jaminan Pelayanan	
13.	Jaminan Keamanan	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	
15.	*) .....	

D. Format SK Penetapan Standar Pelayanan

[KOP INSTANSI]

KEPUTUSAN  
PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN  
NOMOR ... TAHUN 2012

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA JENIS PELAYANAN . . . . .

PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;

a. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan ..... dengan Keputusan Kepala..... (Penyelenggara Pelayanan).

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

3. Peraturan Menteri/Kepala Lembaga yang bersangkutan/  
terkait;
4. Perda (yang terkait langsung);
5. Perbup (yang terkait langsung).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

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

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

(Pimpinan Penyelenggara Pelayanan),

(Nama)

Dikuatkan dengan pengesahan oleh

- - - - -

A. PENDAHULUAN

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

B. STANDAR PELAYANAN

Sebutkan jenis pelayanan yang akan dibuat SP-nya.

Contoh:

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, Saran dan Masukan	
11.	Jumlah Pelaksana	
12.	Jaminan Pelayanan	
13.	Jaminan Keamanan	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	
15.	*) .....	

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

KEPALA .....

E. Format Maklumat Pelayanan

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

Contoh:

(KOP SURAT)													
<u>MAKLUMAT PELAYANAN</u>													
"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"													
Sleman, .....													
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan													
Nama													

F. Format Rencana Aksi:

Unit Pelayanan : .....

No.	Rencana Kegiatan	Rencana Waktu Pelaksanaan												Ket.
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nop	Des	
1.	Pelatihan bagi pelaksana													
2.	Pengangkatan, pengisian, penyesuaian pelaksana													
3.	dst													

Penyesuaian sumber daya tersebut di atas perlu dituangkan dalam

G. Format Lembar Kerja Monitoring.

Lembar Kerja-11

Alat Bantu Monitoring Penerapan Standar Pelayanan

No	Komponen/Aspek/ Variabel/Indikator	Standar pelayanan	Pencapaian /Realisasi	Kesenjangan antara standar dan pencapaian	Masalah
1.	Persyaratan teknis maupun administratif dalam pengurusan pelayanan, termasuk biaya.				
2.	Efisiensi mekanisme, prosedur dan waktu pelayanan				
3.	Kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan				
4.	Keberadaan sarana, prasarana, fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan				
5.	Kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses dan pekerjaan				
6.	Efektivitas sarana, tata cara pelaksanaan dan penanganan pengaduan				
7.	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan				
8.	Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan penerapan SP				
9.	Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan Standar pelayanan				
10.	Pengemasan dan Penyampaian Informasi Standar pelayanan				

Berdasarkan kensenjangan antara Pencapaian/Realisasi dalam penerapan SP dengan standar pelayanan yang ditentukan,



Sehubungan dengan metode/teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data terdapat sejumlah cara, antara lain:

- a. Analisis dokumen,
- b. Survei,
- c. Wawancara
- d. Observasi,
- e. Pertemuan dengan kelompok tertentu: internal, pihak terkait;
- f. Rapid appraisal methods, yaitu metode untuk memperoleh informasi kualitatif tentang hal tertentu secara cepat dan ringkas dengan memanfaatkan informasi yang ada dan menggunakan informan kunci.

#### H. Evaluasi

Evaluasi standar pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan

Tahapan evaluasi dalam siklus penerapan standar pelayanan merupakan sebuah analisis yang sistematis terhadap standar yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk melihat kembali tingkat keberhasilan atau kegagalan dalam penerapan standar pelayanan. Dalam rangka optimalisasi pelayanan, penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan standar pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.

Evaluasi terhadap standar pelayanan dilakukan baik terhadap komponen standar pelayanan maupun proses penerapannya. Dari sisi substansi, evaluasi dapat dilakukan melalui pertanyaan antara lain:

- a. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja dan organisasi secara keseluruhan.
- b. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu dipahami

secara benar oleh setiap individu dalam organisasi yang diberi tugas untuk melaksanakan prosedur yang tertuang dalam standar pelayanan

- c. Sejauh mana setiap orang yang diberi tugas melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik. Pertanyaan ini berkaitan dengan pertanyaan di atas. Jika standar pelayanan mudah dipahami, maka akan memudahkan pula untuk pelaksanaannya. Namun demikian, dalam hal tertentu pendapat ini belum tentu benar, karena setiap orang memiliki pengalaman dan tingkat kepandaian yang berbeda.
- d. Sejauh mana diperlukan penyempurnaan terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan atau bahkan sejauh mana diperlukan standar pelayanan yang baru. Dari tahapan monitoring sebenarnya dapat dilihat masukan mengenai tahapan mana yang dipandang menghambat, kurang tepat atau perlu dibuat Standar pelayanan yang baru.
- e. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan standar pelayanan. Secara khusus standar pelayanan juga didesain untuk memecahkan masalah prosedural yang menghambat proses organisasi.
- f. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi. Baik perubahan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah ataupun perubahan dalam kaitan untuk pemenuhan harapan masyarakat.
- g. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan yang lainnya. Dari tahapan monitoring juga dapat diketahui tahapan prosedur mana yang tidak berfungsi sehingga mengganggu keseluruhan proses organisasi, atau prosedur mana yang berjalan lambat sehingga mengganggu prosedur-prosedur lainnya yang bergantung pada prosedur tersebut, dan lainnya.
- h. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat memuaskan

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

- a. Sejauh mana strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan standar pelayanan secara benar. Proses penerapan yang benar dan konsisten, melalui perencanaan yang sistematis, pemberian pelatihan, pemberitahuan atau publikasi serta pembukaan akses yang luas. Upaya ini akan meningkatkan tingkat keberhasilan penerapan.
- b. Sejauh mana tingkat penerimaan para pelaksana terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan. Sikap keengganan terhadap penerapan standar pelayanan akan menghambat proses organisasi secara keseluruhan. Minimnya pemberitahuan, pelatihan dan aksesibilitas terhadap standar pelayanan, cenderung akan menimbulkan sikap penolakan terhadap standar pelayanan
- c. Sejauh mana para pelaksana mampu bekerja secara efektif, mulai dari proses penerapan standar pelayanan sampai pada proses monitoring. Keberhasilan para pelaksana dapat dilihat dari keberhasilan penerapan standar pelayanan.
- d. Sejauh mana mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik. Supervisi memegang peranan penting dalam penerapan standar pelayanan Oleh karena itu, mekanisme supervisi yang baik juga akan mendorong keberhasilan penerapan standar pelayanan.
- e. Sejauh mana pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan. Evaluasi ini sekaligus pula untuk melihat sejauh mana identifikasi kebutuhan pelatihan secara tepat ditetapkan, bagaimana metoda pelatihannya, siapa instruktornya serta evaluasi setelah mengikuti pelatihan.
- f. Sejauh mana risiko akibat perubahan standar pelayanan dapat ditangani secara baik. Perubahan Standar pelayanan pada tahap awal penerapannya selalu memberikan dampak terhadap proses pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Oleh karena itu, perlu pula dilihat sampai sejauh mana dampak tersebut mempengaruhi kinerja organisasi dan bagaimana antisipasinya.

BUPATI SLEMAN,