



**BUPATI INDRAMAYU  
PROVINSI JAWA BARAT**

**PERATURAN BUPATI INDRAMAYU**

**NOMOR: 31.1                      TAHUN 2018**

**TENTANG**

**PEDOMAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN INDRAMAYU**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI INDRAMAYU,**

- Menimbang :**
- a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
  - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b tersebut diatas, perlu menetapkan Peraturan Bupati.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 3 Tahun 2014 tentang Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Indramayu (Lembaran Daerah Kabupaten Indramayu Tahun 2014 Nomor 3);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Indramayu (Lembaran Daerah Kabupaten Indramayu Tahun 2016 Nomor 9);

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN INDRAMAYU

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Bupati adalah Bupati Indramayu.
2. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Indramayu.
3. Satuan Kerja Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Indramayu.
4. Kepala Perangkat Daerah adalah Kepala Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Indramayu.
5. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Indramayu.
6. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yang selanjutnya disingkat BKPSDM adalah Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Indramayu.
7. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
8. 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.

9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Persyaratan adalah syarat (dokumen dan/atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
11. Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.
12. Biaya adalah pengeluaran yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
13. Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
15. Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
16. 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.

## **BAB II STANDAR PELAYANAN**

### **Pasal 2**

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (3) Pedoman standar pelayanan digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan.

**BAB III  
TUJUAN DAN SASARAN**

**Pasal 3**

- (1) Tujuan pedoman standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
- (2) Sasaran pedoman standar pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten.

**BAB IV  
RUANG LINGKUP**

**Pasal 4**

Ruang lingkup pedoman standar pelayanan ini meliputi :

- a. penyusunan;
- b. penetapan; dan
- c. penerapan standar pelayanan.

**BAB V  
PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN**

**Pasal 5**

- (1) Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :
  - a. sederhana;
  - b. partisipatif;
  - c. akuntabel;
  - d. berkelanjutan;
  - e. transparansi; dan
  - f. keadilan.
- (2) Prinsip sederhana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dimaksudkan bahwa standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- (3) Prinsip partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dimaksudkan bahwa penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- (4) Prinsip akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, dimaksudkan bahwa hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

- (5) Prinsip berkelanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, dimaksudkan bahwa standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- (6) Prinsip transparansi sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf e, dimaksudkan bahwa standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- (7) Prinsip keadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, dimaksudkan bahwa standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## **BAB VI**

### **PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Penyusunan Standar Pelayanan**

#### **Pasal 6**

- (1) Komponen standar pelayanan, terdiri dari :
  - a. persyaratan;
  - b. sistem, mekanisme dan prosedur;
  - c. jangka waktu pelayanan;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk pelayanan;
  - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
  - g. dasar hukum;
  - h. sarana dan prasarana dan/atau fasilitasi;
  - i. kompetensi pelaksana;
  - j. pengawasan internal;
  - k. jumlah pelaksana;
  - l. jaminan pelayanan;
  - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
  - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Selain perlu memperhatikan komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanan.
- (3) Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan, sebagaimana tercantum pada lampiran Peraturan Bupati ini antara lain, meliputi :
  - a. identifikasi persyaratan;
  - b. identifikasi prosedur;
  - c. identifikasi waktu;
  - d. identifikasi biaya/tarif;
  - e. identifikasi produk pelayanan;
  - f. penanganan pengelolaan pengaduan.

**Bagian Kedua**  
**Partisipasi Masyarakat Dalam Penyusunan Standar Pelayanan**

**Pasal 7**

- (1) Dalam penyusunan penetapan standar pelayanan publik dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait, partisipasi masyarakat sebagaimana tercantum pada Lampiran Peraturan Bupati ini.
- (2) Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.
- (3) Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, antara lain 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.
- (4) Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini, antara lain :
  - a. Diskusi grup terfokus (*Focused Group Discussion*)
  - b. Dengar pendapat (*Public Hearing*)

**Bagian Ketiga**  
**Penetapan Standar Pelayanan**

**Pasal 8**

- (1) Sebelum dilakukan penetapan standar pelayanan, penyelenggara membuat berita acara pembahasan standar pelayanan.
- (2) Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan turut serta memberikan tanda tangan.
- (3) Standar pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

**Bagian Keempat**  
**Penerapan Standar Pelayanan**

**Pasal 9**

- (1) Penerapan standar pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait terlebih dahulu.
- (2) Internalisasi dan sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran penyelenggara pelayanan, sedangkan sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satuan kerja penyelenggara pelayanan.

- (3) Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.
- (4) Untuk melaksanakan standar pelayanan, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.
- (5) Integrasi standar pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.
- (6) Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan standar pelayanan diakomodasikan 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.

## **BAB VII PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN**

### **Pasal 10**

- (1) Sebelum menerapkan standar pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :
  - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan;
  - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
  - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (4) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

## **BAB VIII PEMANTAUAN DAN EVALUASI**

### **Pasal 11**

- (1) Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.
- (2) Proses pemantauan dan evaluasi dilakukan melalui penilaian apakah standar pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik.
- (3) Metode yang dapat dipergunakan dalam pemantauan antara lain meliputi analisis dokumen, survei, wawancara dan observasi.

- (4) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku.
- (5) Hasil penilaian dan evaluasi antara lain memuat informasi faktor kunci keberhasilan, faktor penghambat dan faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan serta mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh maupun hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.
- (6) Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5), penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

## **BAB IX PEMBIAYAAN**

### **Pasal 12**

Pelaksanaan standar pelayanan Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indramayu dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Indramayu.

## **BAB X KETENTUAN LAIN-LAIN**

### **Pasal 13**

- (1) Standar pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dengan memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.
- (2) Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan koordinasi dengan unit kerja/perangkat daerah yang menangani fungsi kelembagaan, ketatalaksanaan dan/atau pembinaan kepegawaian.
- (3) Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Penyelenggara wajib merubah standar pelayanan apabila terdapat perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses dan perubahan lainnya.

**BAB XI**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 14**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Indramayu  
pada tanggal **23 Maret 2018**



Diundangkan di Indramayu  
pada tanggal **23 Maret 2018**

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU,

AHMAD BAHTIAR

BERITA DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU  
TAHUN : 2018      NOMOR: **31.1**

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI INDRAMAYU  
NOMOR : 31.1 TAHUN 2018  
TANGGAL : 23 Maret 2018  
TENTANG : PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN  
INDRAMAYU

LANGKAH-LANGKAH YANG DILAKUKAN DALAM  
PENYUSUNAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

A. Identifikasi Persyaratan.

1. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
2. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan;
3. Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan;
4. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan;
5. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan;
6. Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada;
7. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan;
8. 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).

B. Identifikasi Prosedur.

1. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan;
2. Penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP);
3. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

C. Identifikasi Waktu

1. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan;
2. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas;
3. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

#### D. Identifikasi Biaya/Tarif

1. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan;
2. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan;
3. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola;
4. Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif;
5. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah);
6. 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;
7. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:
  - a. jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
  - b. jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan;
  - c. daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

#### E. Identifikasi Produk Pelayanan

1. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.
2. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan.
3. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi "produk" dari suatu jenis pelayanan.
4. 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.

#### F. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

1. Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan.
2. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.
3. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan.
4. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.
5. Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara.
6. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

7. Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan.
8. Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan.
9. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.
10. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat.
11. Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain :

#### Rancangan Standar Pelayanan

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

- G. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan
1. Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.
  2. Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.
  3. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara 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.
  4. Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain :
    - a. diskusi grup terfokus (*Focused 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.
5. Pada proses pembahasan dengan masyarakat, organisasi penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen lain, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.
  6. Selain itu bagi penyelenggara pelayanan yang menerapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM), pembahasan Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan SPM yang dimiliki.
  7. Hasil dari pembahasan Rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang sudah disetujui.
  8. Standar Pelayanan tersebut sekurang-kurangnya memuat persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan.
  9. Format Standar Pelayanan yang dapat digunakan antara lain :

Standar Pelayanan 'X' (diisi sesuai jenis pelayanan) (\*)  
Dasar hukum.....

1.	Persyaratan	:	1.... 2....dst	
2.	Prosedur	:	1.... 2....dst	
3.	Waktu Pelayanan	:	1.... 2....dst	
4.	Biaya/Tarif	:	1.... 2....dst	
5.	Produk	:	1.... 2....dst	
6.	Pengelolaan Pengaduan	:	1.... 2....dst	

Stamp: BUPATI INDRAMAYU, ASISTEN PENYETRAHAN, KEPALA BAGIAN HUKUM, K.A. SUB. BAGIAN. There are handwritten initials 'puh' and '009' on the stamp.

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

BUPATI INDRAMAYU,  
ANNA SOPHANAH