



BUPATI PANGANDARAN  
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN BUPATI PANGANDARAN  
NOMOR 76 TAHUN 2020

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN PANGANDARAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PANGANDARAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan disediakan kegiatan atau rangkaian kegiatan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf a serta sebagai acuan dalam penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat diperlukan Standar Pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
- c. bahwa untuk kepentingan penyusunan Standar Pelayanan serta berdasarkan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangandaran.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kabupaten Pangandaran di Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 230, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5363);
4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
5. 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 dua 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2016 Nomor 11);

11. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 31 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pangandaran (Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2016 Nomor 31, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 31) sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 31 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pangandaran (Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2019 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 10);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Karya Produksi Desa Pangandaran dan Perusahaan Umum Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Karya Produksi Desa Cijulang (Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2019 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 13);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 14 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Pangandaran (Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2019 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 14);
14. Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangandaran (Berita Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2016 Nomor 44), sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangandaran (Berita Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2019 Nomor 70);
15. Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 4 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Berita Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2018 Nomor 4).

**MEMUTUSKAN:**

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

## Pasal 1

- (1) Perangkat Daerah, Badan Usaha Milik Daerah, Unit Pelaksana Teknis Dinas/Badan dan Desa merupakan Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan oleh Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.

## Pasal 2

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## Pasal 3

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 digunakan sebagai acuan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan.

## Pasal 4

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Bagian Hukum

Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran



H. Syarif Hidayat, S.H., M.Si  
Pembina IV/a  
NIP. 19701002 199901 1 001

Ditetapkan di Parigi

pada tanggal 24 September 2020  
BUPATI PANGANDARAN,

Ttd/Cap

H. JEJE WIRADINATA

Diundangkan di Parigi  
pada tanggal 24 September 2020

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PANGANDARAN,

Ttd/Cap

H. KUSDIANA  
BERITA DAERAH KABUPATEN PANGANDARAN  
TAHUN 2020 NOMOR : 79

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PANGANDARAN

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Sebagaimana diamanatkan 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 untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Selanjutnya, penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangandaran dalam beberapa hal masih perlu dioptimalkan. Untuk mengatasi kondisi ini, perlu komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik untuk menetapkan suatu acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sehubungan dengan hal tersebut, agar Standar Pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai dengan kemampuan penyelenggara, maka penyusunan Standar Pelayanan perlu diselaraskan antara kemampuan sumber daya yang dimiliki penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat serta kondisi lingkungan dimana satuan/unit kerja penyelenggara pelayanan publik.

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan ini disusun sebagai acuan bagi penyelenggara dan masyarakat dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan.

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran.

1. Maksud dibuatnya Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan adalah sebagai acuan atau panduan bagi penyelenggara dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan.
2. Tujuan Penyusunan Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangandaran ini adalah agar setiap penyelenggara pelayanan mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten guna meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.
3. Sasaran Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangandaran adalah setiap penyelenggara pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangandaran.

### C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan ini meliputi penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## II. PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

### A. Pengertian.

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Pangandaran.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Pangandaran.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Unit Pelaksana Teknis Dinas/Badan yang selanjutnya disebut UPTD/UPTB adalah unsur pelaksana teknis operasional Dinas/Badan untuk melaksanakan sebagian urusan Dinas/Badan di lingkungan Pemerintah Daerah.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah.
7. Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
8. Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.
9. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap Perangkat Daerah, BUMD, UPTD/UPTB dan Desa yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

11. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
13. 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.
14. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan dan penerapan penyelenggaraan pelayanan.
15. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

#### B. Prinsip.

Dalam 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 masyarakat maupun penyelenggara.
2. Konsistensi.  
Dalam penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif.  
Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel.  
Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkelanjutan.  
Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
6. Transparansi.  
Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
7. Keadilan.  
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.

### III. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam Pedoman ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:

1. Persyaratan.

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan

3. Jangka Waktu Pelayanan.

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.

4. Biaya/tarif.

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Pelayanan.

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi:

1. Dasar Hukum.

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

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 yang diperlukan bagi kelompok rentan.

3. Kompetensi Pelaksana.

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

4. Pengawasan Internal.  
Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
5. Jumlah Pelaksana.  
Jumlah pelaksana adalah tersedianya jumlah pelaksana sesuai dengan beban kerja.
6. Jaminan Pelayanan.  
Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan yang dilakukan sesuai Standar Pelayanan.
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.  
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana.  
Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai Standar Pelayanan.

Dalam pedoman ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan.

Sedangkan untuk komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

Standar Pelayanan dapat juga sekurang-kurangnya memuat tentang persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan. Format Standar Pelayanan yang dapat digunakan antara lain:

FORMAT STANDAR PELAYANAN 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

IV. PARTISIPASI MASYARAKAT, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN SERTA MAKLUMAT PELAYANAN

A. Partisipasi Masyarakat.

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.

Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

1. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
2. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
3. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Metode yang dapat digunakan dalam proses partisipasi masyarakat antara lain:

1. 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.

## 2. 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. Pada proses pembahasan dengan masyarakat, organisasi penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen lain, seperti sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

### B. Penetapan Standar Pelayanan.

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara (SKPD), penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak terkait yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tandatangan.

Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### C. Penerapan Standar Pelayanan.

Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan. Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.

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

### D. 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; dan
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 masyarakat melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Format Maklumat Pelayanan adalah sebagai berikut:

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

#### V. PEMANTAUAN DAN EVALUASI

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, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 publik yang diperoleh serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.

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

#### VI. PENUTUP

Penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangandaran dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan wajib berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

(Contoh SK Penetapan Standar Pelayanan)

[KOP INSTANSI]

KEPUTUSAN (PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN)  
NOMOR ... TAHUN ...

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA .....

(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;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan ..... dengan Keputusan Kepala.....(Satker Penyelenggara Pelayanan).
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kabupaten Pangandaran di Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 230, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5363);

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang
5. Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dua kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
  9. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2016 Nomor 11);
  10. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 31 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pangandaran (Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2016 Nomor 31, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 31) sebagaimana telah diubah dua kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 31 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pangandaran (Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2019 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 10);
  11. Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi serta Tata Kerja Perangkat Daerah d

Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangandaran (Berita Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2016 Nomor 44), sebagaimana telah diubah dua kali terakhir dengan Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangandaran (Berita Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2019 Nomor 70).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan:

- KESATU : Standar Pelayanan pada Satuan Kerja ..... sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ..... (kepala satker) ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Satuan Kerja ..... sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi:
- a. barang;
  - b. jasa; dan
  - c. administratif.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU 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 dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan.

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

(Pimpinan Penyelenggara Pelayanan),

TTD

(Nama)

Lampiran Keputusan .... (Pimpinan Penyelenggara Pelayanan)  
Nomor :  
Tanggal :

STANDAR PELAYANAN PADA SATUAN KERJA .....

A. LATAR BELAKANG

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara Pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. STANDAR PELAYANAN

Sebutkan jenis pelayanan yang akan dibuat SP-nya. Contoh:

Jenis Pelayanan .....

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	
2.	Persyaratan Pelayanan	
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 dan keselamatan pelayanan	
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	
15.	*).....	.....

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

KEPALA.....

(Nama) .....

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Bagian Hukum  
Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran



H. Syarif Hidayat, S.H.,M.Si  
Pembina IV/a  
NIP. 19701002 199901 1 001

BUPATI PANGANDARAN,

Ttd/Cap

H. JEJE WIRADINATA