



SALINAN

BUPATI NATUNA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

PERATURAN BUPATI NATUNA
NOMOR 21 TAHUN 2024
TENTANG
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI NATUNA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta dalam rangka kelancaran pelaksanaan penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan publik bagi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna, perlu disusun Pedoman Standar Pelayanan;
- b. bahwa Peraturan Bupati Natuna Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna perlu dilakukan penyesuaian sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008

- Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 7. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2019 Nomor 12);
 8. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Natuna (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 16);
 9. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 17 Tahun 2021 tentang Pembentukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 17);
 10. Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Natuna.
2. Pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Natuna.
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 Kabupaten Natuna.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah badan usaha yang modal pendirinya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah.
7. Kelurahan adalah unit kerja dalam wilayah Kecamatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. 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.
11. 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.
12. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
14. 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.
15. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap komponen dalam memberikan masukan terhadap penyusunan dan penerapan penyenggaraan 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 dalam ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 3

- (1) Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan berpedoman pada Pedoman Standar Pelayanan.
- (2) Pedoman Standar Pelayanan sebagaimana yang di maksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisah dari Peraturan Bupati ini.

BAB II TUJUAN DAN SASARAN

Pasal 4

Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Pasal 5

Sasaran Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna adalah agar setiap penyelenggara pelayanan mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

BAB III PENGERTIAN, PRINSIP DAN RUANG LINGKUP

Pasal 6

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.

Pasal 7

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan memperhatikan prinsip:

- a. Sederhana
- b. Partisipatif
- c. Akuntabel
- d. Berkelanjutan
- e. Transparansi, dan
- f. Keadilan.

Pasal 8

Ruang lingkup Pedoman Standar Pelayanan meliputi:

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

BAB IV

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 9

Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a memperhatikan beberapa hal, sebagai berikut:

- a. komponen standar pelayanan;
- b. identifikasi komponen standar pelayanan;
- c. partisipasi masyarakat; dan
- d. memperhatikan standar pelayanan minimal (SPM).

Pasal 10

Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a, terdiri dari:

- a. persyaratan;
- b. system, mekanisme dan prosedur;
- c. jangka waktu pelayanan;
- d. biaya/tarif;
- e. produk pelayanan; dan
- f. penanganan pengaduan, saran dan masukkan/apresiasi.
- g. dasar hukum;
- h. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
- i. kompetensi pelaksana;
- j. pengawasan internal;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 11

Identifikasi komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b adalah proses meneliti dan menjabarkan setiap komponen standar pelayanan.

Pasal 12

- (1) Partisipasi masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c adalah keterlibatan masyarakat didalam penyusunan, penetapan dan evaluasi standar pelayanan dalam rangka mencapai pelayanan yang prima, dan merupakan kewajiban didalam penyusunan, penetapan dan evaluasi standar pelayanan.
- (2) Partisipasi masyarakat dapat dilaksanakan dengan metode, sebagai berikut:
 - a. diskusi grup terfokus (*forum group discussion*);
 - b. dengar pendapat (*public hearing*); dan
 - c. Survey kepuasan masyarakat/wawancara.
- (3) Pihak masyarakat yang terlibat dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan menyesuaikan dengan bidang tema standar pelayanan.

Pasal 13

Memperhatikan standar pelayanan minimal (SPM) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf d, mengikutsertakan standar pelayanan minimum sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku kedalam pembahasan standar pelayanan.

BAB V

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 14

Penetapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, meliputi:

- a. penetapan berita acara;
- b. penetapan maklumat pelayanan; dan
- c. penetapan kompensasi pelayanan.

Pasal 15

Penetapan berita acara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a, memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. penyelenggara wajib membuat berita acara pembahasan standar pelayanan;
- b. penyelenggara wajib melibatkan masyarakat dalam kesepakatan hasil pembahasan standar pelayanan; dan
- c. ditanda tangani oleh pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan standar pelayanan.

Pasal 16

- (1) Penetapan maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b, ditetapkan setelah penetapan standar pelayanan dan sebelum penerapan standar pelayanan, sebagai bentuk kesanggupan dan

kewajiban penyelenggaraan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

- (2) Maklumat pelayanan perlu memuat hal sebagai berikut:
 - a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan 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.

Pasal 17

- (1) Penetapan kompensasi pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf c, diberikan kepada pengguna layanan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai standar pelayanan yang ditetapkan.
- (2) Kompensasi pelayanan ditetapkan oleh internal penyelenggara pelayanan.
- (3) Kompensasi pelayanan mengutarakan permohonan maaf, dan boleh ditambah dengan pemberian, dapat berupa barang dan jasa.

BAB VI

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 18

Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c, meliputi:

- a. Internalisasi
- b. Sosialisasi

Pasal 19

Internalisasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf a, merupakan tahapan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan.

Pasal 20

Sosialisasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b, merupakan tahapan pemahaman dan persamaan persepsi.

BAB VII

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 21

Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d dilaksanakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan guna peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Segala biaya yang diperlukan dalam pelaksanaan penyusunan Standar Pelayanan dibebankan pada Anggaran

Pendapatan dan Belanja Daerah pada masing-masing Perangkat Daerah.

Pasal 23

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Natuna Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2020 Nomor 19), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 24

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Salinan sesuai dengan aslinya
Plt. KEPALA BAGIAN HUKUM



NILA MILDARTIANA, SH. MAP
NIP. 197306142000122004

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 26 Februari 2024

BUPATI NATUNA,

ttd

WAN SISWANDI

Diundangkan di Ranai
pada tanggal 26 Februari 2024

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN NATUNA,

ttd

BOY WIJANARKO VARIANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN NATUNA TAHUN 2023 NOMOR 329

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI NATUNA
NOMOR 21 TAHUN 2024
TENTANG PEDOMAN
STANDAR PELAYANAN

PEDOMAN STANDAR PALAYANAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik, baik yang memberikan Pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis Pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna mengusung komitmen yang tegas dan jelas. Pimpinan Pelayanan Publik perlu menetapkan suatu acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik harus memiliki Standar Pelayanan yang harus diinformasikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sehubungan hal tersebut, perlu ditetapkan Peraturan Bupati Natuna tentang Pedoman Standar Pelayanan.

B. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna ini 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 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna adalah agar setiap penyelenggara pelayanan mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

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

BAB
II
PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR
PELAYANAN

A. Pengertian

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Natuna.
2. Pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Natuna.
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 Kabupaten Natuna.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah badan usaha yang modal pendirinya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah.
7. Kelurahan adalah unit kerja dalam wilayah Kecamatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. 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.
11. 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.

12. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
14. 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.
15. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan dan penerapan penyelenggaraan pelayanan.

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. Partisipatif.
Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel.
Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan.
Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi.
Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan.
Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis.

BAB

III

PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

A. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.

Sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara pelayanan perlu memenuhi, sebagai berikut:

1. Komponen Standar Pelayanan
2. Identifikasi Komponen Standar Pelayanan
3. Partisipasi Masyarakat
4. Memperhatikan standar pelayanan minimal (SPM)

Adapun penjelasan sebagai berikut:

1. 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
- 2) Prosedur
- 3) Jangka waktu pelayanan
- 4) Biaya/tarif
- 5) Produk pelayanan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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

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

Dalam pedoman ini proses penyusunan Standar Pelayanan memenuhi 14 komponen Standar Pelayanan. Penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan internal organisasi (*manufacturing*) menjadi fokus perhatian dalam penyusunan. 14 komponen ini dipublikasikan pihak penyelenggara pelayanan.

2. Identifikasi Komponen Standar Pelayanan

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan,

baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan. Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

Contoh Penetapan Persyaratan.

Persyaratan	:	1. Surat Pengantar RT/RW
		2. Surat permohonan pembuatan KTP/KK
		3. WNI
		4. Akta Kelahiran (Min 17 Tahun)

- b. Prosedur

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

Contoh Penjabaran prosedur

Prosedur	:	1. Mengajukan surat permohonan dan persyaratan.
		2. Register menerima dan mengelola
		3. Input data dan mengeluarkan KTP/KK
		4. Menyampaikan pada pemohon KTP/KK

Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

c. 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.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/tariff

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

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan pengelola.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

1. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
2. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
3. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

e. Produk pelayanan

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

identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

Contoh penjabaran waktu, biaya/tariff dan produk pelayanan

Waktu pelayanan	:	60 Menit
Biaya/Tarif	:	RP. 0,- (tidak ada biaya)
Produk Pelayanan	:	KTP/KK

f. Identifikasi Penanganan pengaduan

Penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak pengaduan dengan 5 bentuk form (Form bukti penerimaan, Form penyaluran pengaduan, Form penelaahan pengklasifikasian, Form penyelesaian pengaduan, surat penyampaian pengaduan) sms/*platform messenger*, *Social Media*, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Contoh penjabaran pengelolaan pengaduan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informasi pelayanan perizinan dan nonperizinan dapat diperoleh melalui : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Telepon : 0773-31034 ▪ SMS : 0822 6867 1115 ▪ WA : - 0822 6867 1115 <ul style="list-style-type: none"> - 0811 6774 642 (Lembaga OSS) ▪ Email : - dpmptsp@natunakab.go.id - kontak@oss.go.id (Lembaga OSS) ▪ Website : - www.dpmptsp.natunakab.go.id - www.oss.go.id (Lembaga OSS) ▪ Facebook: Dpmptsp Natuna ❖ Pengaduan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> ▪ SP4N LAPOR ▪ Telepon : 0773-31034 ▪ SMS : 0822 6867 1115 ▪ WA : - 0822 6867 1115 <ul style="list-style-type: none"> - 0811 6774 642 (Lembaga OSS) ▪ Email : - dpmptsp@natunakab.go.id - kontak@oss.go.id (Lembaga OSS) ▪ Website : - www.dpmptsp.natunakab.go.id - www.oss.go.id (Lembaga OSS)
---	---

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

g. Dasar hukum

Dasar hukum adalah Peraturan Perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

Contoh penjabaran dasar hukum

Dasar Hukum	:	1. Undang undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah menjadi undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan
		2. Peraturan pemerintah nomor 40 tahun 2019 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan
		3., dan
		4. Dst.

h. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Berikut sarana prasarana dalam pelayanan publik:

penjabaran sarana prasarana dalam kepengurusan ktp/kk

Sarana Prasarana	:	Parkir Kendaraan
		Petugas Parkir
		CCTV
		Kanopi/atap parkir
		Penitipan Jaket/Helm
		Kursi Tunggu
		Pendingin Sirkulasi ruangan
		Air minum
		Bahan Bacaan
		Charger Booth/Tempat cas
		Mesin antrian dengan monitor
		TV
		Hotspot/WIFI
		Toilet (Pria,Wanita dan kelompok marginal)
		Wastafel
		Toiletries
	Air bersih	
	Monev pembersihan toilet	
	Kursi roda/tongkat	

	Pintu masuk yang mudah diakses
	Step Lobby/ramp/jalan landau dengan pegangan rambat
	Selasar penghubung semua ruangan
	Loket khusus
	Ruang tunggu khusus
	Guiding block
	Parkir Khusus
	Alat bantu tunanetra (Braile)
	Arena Bermain Anak-anak
	Ruang Laktasi/Menyusui
	ATK / Fotocopy
	P3K dan APAR
	Kantin Ruang Ibadah
	Area Merokok
	Jalur Evakuasi
	Tempat Sampah
Meja/Kursi	
Layar/display informasi	
Bahan cetak Informasi layanan	
Register Tamu	

i. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Kemampuan untuk menyelesaikan dan melaksanakan terkait standar pelayanan yang ditetapkan serta memegang teguh nilai kode etik pelayanan publik.

Contoh penjabaran kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana	:	Memahami regulasi terkait pelayanan
		Memegang teguh nilai kode etik pelayanan (Nilai dasar hak dan kewajiban, Larangan KKN, Diskriminasi, sanksi, penghargaan)
		Menerapkan Budaya pelayanan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun)
		Mengenakan seragam beserta id lengkap dan aksesoris pin/atribut/logo unit pelayanan.
		Patuh pada jam pelayanan, serta siap saat diutus pada jam diluar pelayanan saat diperlukan.

j. Pengawasan internal

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung guna evaluasi pelaksanaan demi menciptakan optimalisasi pelayanan yang prima, dan bersifat berkesinambungan. Pengawasan intern dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana atau pengawas fungsional sesuai peraturan perundang-undangan.

Interval pengawasan bias dilaksanakan, sebagai berikut:

- 1) Setiap bulan
- 2) Per tiga bulan
- 3) Per semester
- 4) Per tahun.

Contoh penjabaran pengawasan internal

pengawasan internal	:	Pengawasan oleh inspektorat daerah
		Pengawasan oleh atasan langsung Per ...(perbulan/per triwulan/per semester/per tahun)
		Media, teknis atau indikator yang di gunakan dalam pengawasan. (Contoh, media CCTV/Absensi/evaluasi kinerja dll, teknis pengawasan rapat internal/evaluasi kinerja/apel/surat teguran dan sejenisnya, indikator berupa norma kedisiplinan dan sejenisnya.

k. Jumlah pelaksana

Jumlah pelaksana adalah tersedianya jumlah pelaksana sesuai dengan beban kerja terkait bidang pelayanan.

l. Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan yang dilakukan sesuai Standar Pelayanan sampai dan didapati oleh penerima pelayanan.

m. Jaminan keamanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan dalam pelayanan terkait.

Contoh penjabaran Jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan

Jumlah pelaksana	:	Pelaksana ... orang bidang terkait

Jaminan pelayanan	:	Mendapat pelayanan sesuai standar pelayanan
		Mendapat pelayanan tepat waktu
		Tersedia petugas atau media pengaduan atas pelayanan
		Dll.
Jaminan keamanan	:	Pelayanan yang bebas KKN Korupsi Kolusi dan Nepotisme
		Kepastian pelayanan sesuai alur
		Menjaga kerahasiaan pada hal yang bersifat privasi, seperti survey kepuasan masyarakat.
		Dll.

n. Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai Standar Pelayanan. Evaluasi kinerja pelaksanaan bisa berupa:

- 1) Evaluasi oleh lembaga pengawas, dan
- 2) Evaluasi oleh masyarakat.

Contoh penjabaran evaluasi pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana	:	Evaluasi oleh masyarakat melalui:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Survey kepuasan masyarakat 2. Pengaduan oleh masyarakat
		Evaluasi oleh lembaga terkait pelayanan publik, seperti: <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kepatuhan standar pelayanan oleh Ombudsman, dan 2. Evaluasi PEKPPP. Bersifat opsional
		Dll.

FORMAT STANDAR PELAYANAN
STANDAR PELAYANAN

“.....”

<i>Service Delivery</i>		
1.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2., dst
2.	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2., dst
3.	WAKTU PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2., dst
4.	BIAYA/TARIF	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2., dst
5.	PRODUK PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2., dst

6.	PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	1. 2., dst
<i>Manufacturing</i>		
7.	DASAR HUKUM	1. 2., dst
8.	SARANA DAN PRASARANA	1. 2., dst
9.	KOMPETENSI PELAKSANA	1. 2., dst
10.	PENGAWASAN INTERNAL	1. 2., dst
11.	JUMLAH PELAKSANA	1. 2., dst
12.	JAMINAN PELAYANAN	1. 2., dst
13.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN	1. 2., dst
14.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	1. 2., dst

3. 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:

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

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, pembahasan ini melibatkan masyarakat dengan mengundang narasumber ahli/masyarakat yang terkait dengan bidang dan/atau jenis pelayanan yang dibahas. Salah satu metode Diskusi grup terfokus bisa menggunakan metode Forum Konsultasi Publik beserta laporan FKP sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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. Pada proses pembahasan dengan masyarakat, organisasi penyelenggara pelayanan melibatkan narasumber ahli/masyarakat yang terkait dengan bidang dan/atau jenis pelayanan yang dibahas.

4. Memperhatikan standar pelayanan minimal (SPM)

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.

B. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik, penyelenggara wajib menetapkan diantaranya:

1. Berita Acara
2. Menetapkan Maklumat Pelayanan
3. Menetapkan Kompensasi Pelayanan

Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk selanjutnya diterapkan. Adapun penjelasan dari tahapan penetapan sebagai berikut.

1. Berita Acara

Berita acara dilaksanakan dengan melibatkan pihak-pihak yang berkaitan dalam pembahasan baik dari pihak penyelenggara maupun pihak masyarakat sesuai bidang pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Berita acara dilaksanakan tepat setelah adanya kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat saat focus group diskusi atau public hearing.

2. Menetapkan Maklumat Pelayanan

Sebelum penerapan dan publikasi standar pelayanan, pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan adalah komitmen janji dan kesanggupan yang tertuang didalam maklumat pelayanan. Adapun hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah:

- a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.

- c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Format maklumat pelayanan yang ditetapkan bagi penyelenggara pelayanan publik, sebagai berikut:

KOP (Penyelenggara
Pelayanan)

.....

MAKLUMAT PELAYANAN

(Penyelenggara Pelayanan) Kabupaten Natuna

1. Berjanji dan memiliki kesanggupan untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
3. Bersedia menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan apabila pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan
Publik,

Ttd

Nama Jelas

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat serta di pajang pada kantor penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Menetapkan Kompensasi Pelayanan

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik menetapkan kompensasi pelayanan bersamaan dengan maklumat pelayanan sebagai bentuk komitmen dan kesanggupan dalam menyelenggarakan standar pelayanan. Kompensasi pelayanan merupakan bentuk permohonan maaf atas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, serta bisa diselingi dengan penawaran jasa atau barang yang tidak menyalahi peraturan perundang-undangan, seperti layanan jasa prioritas atau pin atau aksesoris kantor.

Kompensasi pelayanan yang telah ditetapkan wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat serta di pajang pada kantor penyelenggaraan 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, agar bisa menerapkan standar pelayanan dan memenuhi maklumat pelayanan serta memahami kompensasi pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan, serta publikasi standar pelayanan, maklumat pelayanan dan kompensasi pelayanan seperti di pajang pada kantor, di sebarluaskan melalui media internet dan sosial media. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

D. 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:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang disusun dalam bentuk laporan survey kepuasan masyarakat sesuai peraturang perundangan berlaku.
2. Wawancara, yang dilaksanakan kepada pengguna layanan.
3. Observasi, dilaksanakan dengan pengamatan terhadap penerima pelayanan.

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

BAB IV PENUTUP

Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan wajib berpedoman pada Peraturan Bupati ini. Penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya. Publikasi standar pelayanan, maklumat pelayanan dan

kompensasi pelayanan dilaksanakan guna mempermudah masyarakat mengakses informasi pelayanan.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BUPATI NATUNA,

ttd

WAN SISWANDI