



BUPATI NATUNA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

PERATURAN BUPATI NATUNA
NOMOR 19 TAHUN 2020

TENTANG

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA

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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan 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 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 tentang 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);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 4. 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 diubah beberapa 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);

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 Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2016 Nomor 6) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2019 Nomor 11);

9. Peraturan Bupati 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 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA.

Pasal 1

- (1) Perangkat Daerah, Badan Usaha Milik Daerah, Unit Pelaksana Teknis Dinas/Badan dan Kelurahan merupakan Pelayanan Publik.
- (2) Setiap Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana yang di maksud pada ayat (1) wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan di lingkungan instansinya.

Pasal 2

- (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.

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan pada instansi paling lambat 6 (enam) bulan setelah peraturan ini ditetapkan.

Pasal 4

Segala biaya yang diperlukan dalam pelaksanaan penyusunan Standar Pelayanan dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada masing-masing Perangkat Daerah.

Pasal 5

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 23 Maret 2020

BUPATI NATUNA,

ttd

ABDUL HAMID RIZAL

Diundangkan di Ranai
pada tanggal 23 Maret 2020

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN NATUNA,

ttd

WAN SISWANDI

BERITA DAERAH KABUPATEN NATUNA TAHUN 2020 NOMOR 19

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI NATUNA
NOMOR 19 TAHUN 2020
TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
NATUNA

PEDOMAN STANDAR PALAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA

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 dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Untuk mengatasi kondisi ini, perlu komitmen yang tegas dan jelas dari Pimpinan Pelayanan Publik untuk 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, dan penerapan Standar Pelayanan 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 komponen 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

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

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

1. 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 harga 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.

2. 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 keraguan.

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: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan. Format Standar Pelayanan yang dapat digunakan antara lain:

FORMAT STANDAR PELAYANAN
STANDAR PELAYANAN “.....”

1.	DASAR HUKUM	:	1.
			2. dst
2.	PERSYARATAN	:	1.
			2. dst
3.	PROSEDUR	:	1.
			2. dst
4.	WAKTU PELAYANAN	:	1.
			2. dst
5.	BIAYA/TARIF	:	1.
			2. dst
6.	PRODUK	:	1.
			2. dst
7.	PENGELOLAAN PENGADUAN	:	1.
			2. dst

BAB 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 diskusi ini 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 Pelayanan Publik, penyelenggara wajib membuat berita acara pembahasan standar pelayanan. Pihak terkait yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan.

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 agar 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.
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.

<p>KOP (Penyelenggara Pelayanan)</p> <hr/>
<p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p><i>“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ”.</i></p>
<p>Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik,</p> <p>Ttd</p> <p>Nama Jelas</p>

BAB 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*).

BAB VI

PENUTUP

Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna 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.

BUPATI NATUNA,

ttd

ABDUL HAMID RIZAL