



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.250, 2022

KEMENSESNEG. Petunjuk Pelaksanaan
Penyusunan. Evaluasi Standar Pelayanan.

**PERATURAN MENTERI SEKRETARIS NEGARA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 1 TAHUN 2022
TENTANG**

**PETUNJUK PELAKSANAAN PENYUSUNAN DAN EVALUASI
STANDAR PELAYANAN KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI SEKRETARIS NEGARA REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk menjamin terselenggaranya kinerja pelayanan Kementerian Sekretariat Negara secara efektif, efisien, responsif, transparan, dan akuntabel, serta mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, perlu menetapkan Peraturan Menteri Sekretaris Negara tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi Standar Pelayanan Kementerian Sekretariat Negara;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 31 Tahun 2020 tentang Kementerian Sekretariat Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 45);
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 Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1013);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI SEKRETARIS NEGARA TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PENYUSUNAN DAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji unit pelayanan kepada pengguna pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. Pelayanan adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi unit pelayanan yang

menghasilkan produk/keluaran berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif kepada pengguna pelayanan.

3. Pengguna Pelayanan adalah seluruh pihak luar Kementerian Sekretariat Negara, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
5. Unit Pelayanan adalah satuan organisasi/unit kerja/istana kepresidenan di daerah yang berdasarkan organisasi dan tata kerja Kementerian Sekretariat Negara memiliki tugas dan fungsi memberikan pelayanan kepada Pengguna Pelayanan.
6. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesekretariatan negara.
7. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan dukungan teknis dan administrasi serta analisis urusan pemerintahan di bidang kesekretariatan negara.

Pasal 2

Petunjuk pelaksanaan penyusunan dan evaluasi Standar Pelayanan Kementerian merupakan acuan bagi Unit Pelayanan di lingkungan Kementerian dalam menyusun dan mengevaluasi Standar Pelayanan.

Pasal 3

- (1) Petunjuk pelaksanaan penyusunan dan evaluasi Standar Pelayanan Kementerian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 terdiri atas:
 - a. pendahuluan;
 - b. prinsip, komponen, format, dan mekanisme penyusunan;

- c. penetapan, penerapan, serta pemantauan dan evaluasi; dan
 - d. penutup.
- (2) Ketentuan mengenai petunjuk pelaksanaan penyusunan dan evaluasi Standar Pelayanan Kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 4

- (1) Seluruh Unit Pelayanan di lingkungan Kementerian harus menyusun dan mengevaluasi Standar Pelayanan yang mengacu pada petunjuk pelaksanaan penyusunan dan evaluasi Standar Pelayanan Kementerian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3.
- (2) Penyusunan dan evaluasi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh unit kerja yang secara fungsional melaksanakan koordinasi dan pelaksanaan analisis, kajian, dan evaluasi dalam penataan ketatalaksanaan di lingkungan Kementerian.

Pasal 5

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ditetapkan dengan keputusan pimpinan Unit Pelayanan.

Pasal 6

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 7 Maret 2022

MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

PRATIKNO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 10 Maret 2022

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BENNY RIYANTO

LAMPIRAN
RANCANGAN
PERATURAN MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 1 TAHUN 2022
TENTANG
PETUNJUK PELAKSANAAN PENYUSUNAN DAN
EVALUASI STANDAR PELAYANAN KEMENTERIAN
SEKRETARIAT NEGARA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang merupakan acuan bagi penyelenggara Pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan.

Kebijakan penyusunan Standar Pelayanan di Kementerian sudah diatur sejak tahun 2007, yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi Standar Pelayanan Kementerian Sekretariat Negara. Penyusunan Peraturan Menteri ini masih mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

Seiring dengan perubahan kebijakan nasional terkait dengan perubahan jabatan administrasi ke jabatan fungsional, Kementerian telah melakukan perubahan organisasi yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara.

Sehubungan dengan hal tersebut, Kementerian perlu menyempurnakan petunjuk pelaksanaan penyusunan dan evaluasi Standar Pelayanan Kementerian sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara.

B. Maksud dan Tujuan

Petunjuk pelaksanaan penyusunan dan evaluasi Standar Pelayanan Kementerian ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan di lingkungan Kementerian dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dan menetapkan Maklumat Pelayanan serta melakukan evaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan.

Tujuan Petunjuk Pelaksanaan penyusunan dan evaluasi Standar Pelayanan Kementerian ini yaitu:

1. tersusunnya keseragaman Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan; dan
2. terselenggaranya kinerja Pelayanan Kementerian yang lebih berkualitas.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Petunjuk Pelaksanaan ini meliputi:

1. prinsip, komponen, dan format Standar Pelayanan;
2. penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan;
3. penyusunan dan penetapan Maklumat Pelayanan; dan
4. evaluasi Standar Pelayanan.

BAB II

PRINSIP, KOMPONEN, FORMAT, DAN MEKANISME PENYUSUNAN

A. Prinsip

Penyusunan dan pencrapan Standar Pelayanan harus dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut.

1. Sederhana

Standar Pelayanan mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, dan diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi Pengguna Pelayanan dan Unit Pelayanan.

2. Partisipatif

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan Pengguna Pelayanan dan/atau 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 secara konsisten 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 dan diketahui oleh Pengguna Pelayanan.

6. Keadilan

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa Pelayanan yang diberikan dapat menjangkau Pengguna Pelayanan tanpa diskriminasi.

B. Komponen

Komponen Standar Pelayanan dibedakan menjadi 2 (dua) bagian, yaitu:

1. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*service delivery*) meliputi:

a. persyaratan;

b. sistem, mekanisme, dan prosedur;

- c. jangka waktu Pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk Pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.
2. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
- a. dasar hukum;
 - b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan Pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.

C. Format

1. Format Standar Pelayanan

a. Susunan Standar Pelayanan

Susunan Standar Pelayanan terdiri atas bagian-bagian sebagai berikut.

1) Bagian pertama

Bagian pertama Standar Pelayanan terdiri dari:

- a) Kop berupa logo Kementerian, yang diletakkan disebelah kiri atas;
- b) tulisan Standar Pelayanan, yang diketik dengan huruf kapital dan ditebalkan serta diletakkan di sebelah kanan logo dan ditulis secara simetris di tengah; dan
- c) judul Standar Pelayanan, yang diketik dengan huruf kapital diletakkan di sebelah kanan logo dan di bawah tulisan Standar Pelayanan dan ditulis secara simetris di tengah;

2) Bagian kedua

Bagian kedua Standar Pelayanan, yang ditulis secara berurutan dalam kolom dan baris, yang meliputi:

- a) Komponen *service delivery*, yang memuat unsur-unsur:
 - (1) persyaratan;
 - (2) sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - (3) jangka waktu Pelayanan;
 - (4) biaya/tarif;
 - (5) produk Pelayanan; dan
 - (6) penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.

- b) Komponen *manufacturing*, yang memuat unsur-unsur:
 - (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; dan
 - (8) evaluasi kinerja pelaksana.

- b. Hal-hal yang Perlu Diperhatikan
 - 1) Kop Standar Pelayanan dengan logo hanya digunakan pada lembar pertama.
 - 2) Jenis huruf, ukuran huruf, dan ukuran kertas Standar Pelayanan mengacu pada tata cara penulisan keputusan

3) Contoh Format Standar Pelayanan

Format Standar Pelayanan dapat dilihat pada contoh sebagai berikut.

		STANDAR PELAYANAN	
		XXXXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXX XXXXX XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX (Judul Pelayanan)	
A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY			
No.	Komponen	Uraian	
1	Persyaratan	1. XXXXXXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXX XXXXX XXXXXX XXXXXXXX 2. dst.	
2	Prosedur	XXXXXXXXXX (bisa berupa bagan/diagram alir/narasi urutan kegiatan)	
3	Waktu Pelayanan	XXXXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXX XXXXX XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	
4	Biaya/Tarif	XXXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	
5	Produk Layanan	XXXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	
6	Pengelolaan Pengaduan	XXXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	
B. KOMPONEN MANUFACTURING			
1	Dasar Hukum	1. XXXXXXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXX XXXXX XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX 2. dst.	
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	XXXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXX XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	
3	Kompetensi Pelaksana	1. XXXXXXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXX XXXXX XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX 2. dst.	
4	Pengawasan Internal	XXXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	
5	Jumlah Pelaksana	Xxx Orang	
6	Jaminan Pelayanan	1. XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXX XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX 2. dst.	
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXX XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX 2. dst.	
8	Evaluasi Kinerja	XXXXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXX XXXXX XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	

2. Format Maklumat Pelayanan

a. Susunan Maklumat Pelayanan

Susunan Maklumat Pelayanan terdiri dari bagian-bagian sebagai berikut.

1) Kepala

Bagian kepala Maklumat Pelayanan terdiri dari:

- a) Kop dengan logo Kementerian tanpa menggunakan alamat, yang di bawahnya diikuti dengan tulisan:
 - (1) Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, untuk Sekretariat Kementerian, Deputi Kementerian, Inspektorat, dan Pusat Pendidikan dan Pelatihan;
 - (2) Kementerian Sekretariat Negara RI dan nama satuan organisasi untuk Sekretariat Presiden, Sekretariat Wakil Presiden, dan Sekretariat Militer Presiden;
- b) tulisan Maklumat Pelayanan, yang diketik dengan huruf kapital dan ditebalkan serta diletakkan di bawah kop dan ditulis secara simetris di tengah.

2) Batang tubuh

Bagian batang tubuh Maklumat Pelayanan memuat:

- 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;

yang diketik dengan huruf kapital dan ditulis secara simetris di tengah.

3) Kaki

Bagian kaki Maklumat Pelayanan terdiri dari:

- a) tempat, tanggal, bulan, dan tahun ditetapkannya Maklumat Pelayanan, yang ditulis secara simetris di tengah dan diletakkan di bawah pernyataan;
- b) tulisan Pimpinan Unit Pelayanan, yang ditulis secara simetris di tengah dan diletakkan di bawah tanggal penetapan;
- c) nama, jabatan, dan tanda tangan pejabat penandatanganan Maklumat Pelayanan, yang diletakkan di bawah tulisan pimpinan Unit Pelayanan;

b. Wewenang Penetapan

Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh pimpinan Unit Pelayanan.

c. Hal-hal yang Perlu Diperhatikan

Menggunakan *font bookman old style*

d. Contoh Format Maklumat Pelayanan


<p>KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA REPUBLIK INDONESIA</p>
<p>MAKLUMAT PELAYANAN</p>
<p>DENGAN INI KAMI SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN</p>
<p>XXXXXXXX, XX XXXXXXXXXXX XXXX Pimpinan Unit Pelayanan,</p>
<p>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p>

D. Mekanisme Penyusunan

1. Analisis Kebutuhan

Analisis kebutuhan merupakan proses untuk mengidentifikasi kebutuhan Standar Pelayanan yang akan disusun. Untuk Standar Pelayanan yang telah ada, tahapan ini untuk melihat kembali Standar Pelayanan tersebut dan mengidentifikasi perubahan-perubahan yang perlu dilakukan.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam analisis kebutuhan, yaitu sebagai berikut.

- a. Kegiatan yang akan disusun standar pelayanannya harus mengacu pada tugas dan fungsi satuan organisasi/unit kerja/istana kepresidenan di daerah masing-masing.
- b. Memastikan kembali kegiatan yang akan disusun standar pelayanannya yaitu kegiatan yang memiliki karakteristik Pelayanan yaitu pengguna atas produk yang dihasilkan merupakan pihak luar Kementerian baik masyarakat maupun instansi lain.
- c. Untuk satuan organisasi/unit kerja/istana kepresidenan di daerah memilah Standar Pelayanan yang sudah ada berdasarkan karakteristik kegiatan, dan apabila tidak masuk dalam kategori Pelayanan maka cukup disusun dalam bentuk *standard operating procedures*.

2. Identifikasi Komponen

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan tersebut, perlu dilakukan identifikasi komponen dengan memperhatikan jenis Pelayanan untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur, dan komponen lainnya.

a. Persyaratan

Pada komponen ini, diisi dengan syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi oleh Pengguna Pelayanan dalam pengurusan suatu jenis Pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan yaitu dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses Pelayanan. Dalam proses identifikasi persyaratan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir, atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Proses perumusan persyaratan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada dan dilakukan untuk setiap jenis Pelayanan/kegiatan yang akan disusun standar pelayanannya. Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini yaitu:

- 1) daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis Pelayanan;
- 2) waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada komponen ini, diisi dengan tahapan proses Pelayanan yang dibakukan yang dapat dituangkan dalam bentuk bagan/diagram alir/narasi urutan kegiatan. Prosedur merupakan tata cara Pelayanan yang dibakukan bagi Pengguna Pelayanan. Prosedur Pelayanan merupakan proses yang harus dilalui Pengguna Pelayanan untuk mendapatkan jasa Pelayanan yang diperlukan. Hasil yang diharapkan dari identifikasi komponen ini yaitu tahapan proses Pelayanan yang dapat dijadikan sebagai bahan/acuan penyusunan SOP *standard operating procedures*.

c. Jangka Waktu Pelayanan

Pada komponen ini, diisi dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan dari setiap jenis Pelayanan, yang merupakan penjumlahan dari tahap awal sampai dengan tahap akhir. Proses identifikasi komponen ini dilakukan untuk setiap jenis Pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan Pengguna Pelayanan maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

d. Biaya/Tarif

Pada komponen ini, diisi dengan informasi mengenai biaya yang dikenakan kepada Pengguna Pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh Pelayanan.

- 1) Apabila dalam pemberian Pelayanan tidak memberlakukan adanya biaya, maka uraian pada komponen biaya hanya perlu ditulis "Gratis".
- 2) Apabila terdapat biaya, maka proses perumusan komponen biaya, perlu memperhatikan ketentuan yang ada dalam peraturan perundang-undangan mengenai ketentuan penerimaan negara bukan pajak (PNBP) atas jenis Pelayanan tersebut.

e. Produk Pelayanan

Pada komponen ini, diisi dengan hasil Pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa, dan/atau produk atau produk administrasi.

f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi

Pada komponen ini, diisi dengan mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, 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 bisa dihubungi. 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

Pada komponen ini diisi dengan daftar peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan Pelayanan. Dalam proses identifikasi peraturan perundang-undang perlu diperhatikan tingkat keterkaitan/urgensi/relevansi untuk setiap jenis Pelayanan untuk meminimalisir kesalahan penguangan dasar hukum dan mengendalikan jumlah peraturan yang akan dituangkan.

h. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

Pada komponen ini, diisi dengan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan Pelayanan. Sarana Pelayanan dapat berbentuk berbagai fasilitas dan peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi, menyediakan, atau memberikan Pelayanan, antara lain: meja, kursi, *filling cabinet*, lemari, brankas, rak buku, komputer, *printer*, mesin ketik, mesin hitung, alat tulis kantor, formulir, papan tulis, fasilitas pengolahan data, penyimpanan data (*database*), peralatan kontrol/*monitoring*, pesawat telepon, faksimile, kendaraan, dan lainnya. Sedangkan prasarana dapat berupa berbagai fasilitas atau peralatan yang mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan Pelayanan secara baik dan optimal, antara lain: instalasi listrik, air, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, laboratorium, gudang, ruang tunggu tamu, dan lain-lainnya yang digunakan langsung atau menunjang dalam proses penyelenggaraan Pelayanan.

i. Kompetensi Pelaksana

Pada komponen ini, diisi dengan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana Pelayanan, yang meliputi pengetahuan, keterampilan/ keahlian, dan sikap/perilaku. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas Pelayanan dalam menjalankan tugas penyelenggaraan Pelayanan.

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

j. Pengawasan Internal

Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan Pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Pengawasan internal dilakukan sesuai dengan karakteristik masing-masing Standar Pelayanan. Pengawasan ini dapat dilakukan melalui sistem pengendalian intern pemerintah, supervisi atasan langsung, aparat pengawasan fungsional, laporan kegiatan kepada atasan, rapat koordinasi, yang dilakukan secara kontinu, serta penerapan *reward* dan *punishment*.

k. Jumlah Pelaksana

Pada komponen ini, diisi dengan jumlah pejabat setingkat eselon III/eselon IV/pejabat fungsional atau pegawai yang secara teknis/administratif memiliki tugas dan tanggung jawab langsung melaksanakan Pelayanan.

l. Jaminan Pelayanan

Pada komponen ini, diisi dengan jaminan Pelayanan yang diberikan kepada Pengguna Pelayanan untuk memastikan bahwa kualitas penyelenggaraan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Misalnya:

- 1) informasi diberikan dengan cepat, tepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- 2) pengaduan ditindaklanjuti maksimal 1 hari setelah pengaduan diterima;
- 3) Pelayanan diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Jaminan Pelayanan dapat pula dirumuskan dengan menyusun tata tertib, kode etik, atau slogan sebagai janji dalam penyelenggaraan Pelayanan berbasis Standar Pelayanan.

m. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pada komponen ini, diisi dengan komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan terhadap pelaksanaan Pelayanan/produk Pelayanan yang dihasilkan. Misalnya:

- 1) informasi/dokumen yang dihasilkan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;
- 2) pemberian Pelayanan bebas dari pungutan liar/suap/gratifikasi;
- 3) identitas pengadu dijamin kerahasiaannya;
- 4) tamu yang berkunjung ke Kementerian dijamin keamanannya.

n. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh penanggung jawab Pelayanan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan. Evaluasi dilakukan secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan Standar Pelayanan. Misalnya:

- 1) evaluasi dilakukan setiap 6 bulan sekali; atau
- 2) evaluasi dilakukan secara berkala minimal 1 kali dalam 1 tahun.

3. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Penyusunan rancangan Standar Pelayanan disusun berdasarkan hasil analisis kebutuhan dan penulisannya mengacu pada format Standar Pelayanan sebagaimana tertuang pada Bab II, huruf C, angka 1. Format Standar Pelayanan, dengan uraian pada masing-masing komponen yang diisi berdasarkan hasil identifikasi komponen.

4. Pembahasan

Pembahasan rancangan Standar Pelayanan dikoordinasikan oleh Unit Pelayanan yang dilakukan melalui 2 tahapan, yaitu pembahasan internal dan pembahasan dengan melibatkan Pengguna Pelayanan (masyarakat).

a. Pembahasan internal

Pembahasan ini dilakukan dalam rangka menyepakati rancangan Standar Pelayanan di internal unit kerja yang pelaksanaannya dapat melibatkan unit kerja yang memiliki tugas dan fungsi pelaksanaan analisis, kajian, dan evaluasi dalam penataan ketatalaksanaan di lingkungan Kementerian dan unit kerja terkait guna mendapatkan saran dan masukan yang komprehensif. Pembahasan ini dapat dilakukan secara formal dan/atau informal.

b. Pembahasan dengan melibatkan Pengguna Pelayanan (masyarakat)

Pembahasan ini dilakukan dalam rangka mengakomodir partisipasi Pengguna Pelayanan (masyarakat) dalam penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 20, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuan partisipasi Pengguna Pelayanan dalam forum pembahasan bersama yaitu untuk menyelaraskan kemampuan unit Pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan Pengguna Pelayanan dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan Pelayanan yang berkualitas. Pembahasan rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan Unit 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;
- 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 (*Focus 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.

Pokok pembahasan yang melibatkan Pengguna Pelayanan yaitu seluruh komponen *service delivery*, namun demikian pada proses pembahasan Unit Pelayanan dapat mempertimbangkan komponen *manufacturing* sebagai tambahan pokok bahasan. Selain itu, bagi Unit Pelayanan yang menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), pembahasan Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan Peraturan Pemerintah mengenai pedoman penyusunan SPM.

Hasil pembahasan dengan Pengguna Pelayanan wajib dituangkan dalam berita acara pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan.

BAB III

PENETAPAN, PENERAPAN, SERTA PEMANTAUAN DAN EVALUASI

A. Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan

1. Penetapan Standar Pelayanan

Berdasarkan Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan antara Unit Pelayanan dengan Pengguna Pelayanan, pimpinan Unit Pelayanan mengesahkan Standar Pelayanan. Sebelum disahkan, Rancangan Standar Pelayanan beserta Rancangan Keputusan terlebih dahulu disampaikan kepada unit kerja yang memiliki tugas dan fungsi melaksanakan analisis, kajian, dan evaluasi dalam penataan ketatalaksanaan di lingkungan Kementerian untuk dilakukan reviu.

Standar Pelayanan tersebut disahkan/ditetapkan melalui keputusan pimpinan Unit Pelayanan (Standar Pelayanan sebagai lampiran keputusan) dengan format keputusan mengacu pada Tata Naskah Dinas Kementerian.

2. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Unit Pelayanan diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Penyusunan Maklumat Pelayanan mengacu pada format yang tertuang dalam Bab II, Huruf C, angka 2. Format Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

B. Penerapan Standar Pelayanan

Proses penerapan Standar Pelayanan diawali dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada pelaksana Pelayanan pada masing-masing Unit Pelayanan, sedangkan sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan Unit

Pelayanan dan pihak terkait. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh Unit Pelayanan.

Selain itu, 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. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan Pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

C. Pemantauan dan Evaluasi

Pada prinsipnya proses 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 merupakan 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*).

Hal-hal yang perlu diperhatikan terkait dengan proses pemantauan dan evaluasi, yaitu sebagai berikut.

1. Pimpinan Unit Pelayanan melakukan survei kepuasan Pengguna Pelayanan atas penerapan seluruh Standar Pelayanan secara berkala minimal 1 kali dalam 1 tahun, yang hasilnya disusun dalam bentuk laporan.
2. Survei ini dapat dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik atau metode survei lainnya yang disesuaikan dengan karakteristik Unit Pelayanan masing-masing.
3. Biro Organisasi, Tata Laksana, Hukum, dan Reformasi Birokrasi melakukan evaluasi kinerja Unit Pelayanan atas penerapan Standar Pelayanan secara berkala minimal 1 kali dalam 1 tahun, yang hasilnya disusun dalam bentuk laporan.
4. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik atau dengan metode/instrumen evaluasi yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik Pelayanan.

BAB IV
PENUTUP

Ketentuan yang tertuang di dalam petunjuk pelaksanaan penyusunan dan evaluasi Standar Pelayanan Kementerian ini agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh rasa tanggung jawab oleh Unit Pelayanan di lingkungan Kementerian dalam menyusun dan mengevaluasi Standar Pelayanan.

MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

PRATIKNO