



BUPATI KLATEN
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN BUPATI KLATEN
NOMOR 18 TAHUN 2019
TENTANG
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KLATEN,

- Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa dalam rangka menindaklanjuti Pasal 19 ayat 3 Peraturan Bupati Klaten Nomor 17 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 14 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Klaten, perlu disusun Pedoman Standar Pelayanan Di Kabupaten Klaten;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
11. 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);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
14. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 78);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten (Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Nomor 138);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 14 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2018 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Nomor 179);

17. Peraturan Bupati Klaten Nomor 17 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 14 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kabupaten Klaten (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2019 Nomor 17);

MEMUTUSKAN:

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

Pasal 1

- (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 Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 2

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, Pemerintah Desa wajib menyusun dan menerapkan standar pelayanan publik.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai Standar Pelayanan Publik bagi Pemerintah Desa diatur dengan Peraturan Bupati tersendiri.

Pasal 3

Pedoman Standar Pelayanan digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan.

Pasal 4

Pedoman Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 tercantum Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

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 Klaten.

Mengesahkan

Salinan/Foto copy Sesuai dengan Aslinya

a.n BUPATI KLATEN

SEKRETARIS DAERAH

u.b

KEPALA BAGIAN HUKUM

Cap

ttd

LUCIANA RINA DAMAYANTI, SIP, MM

Pembina Tk. I

NIP. 19710724 199003 2 001

Ditetapkan di Klaten

pada tanggal 16 April 2019

BUPATI KLATEN,

Cap

ttd

SRI MULYANI

Diundangkan di Klaten

pada tanggal 16 April 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KLATEN,

Cap

ttd

JAKA SAWALDI

BERITA DAERAH KABUPATEN KLATEN TAHUN 2019 NOMOR 18

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI KLATEN
NOMOR 18 TAHUN 2019
TENTANG
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN KLATEN

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tindak lanjut dari peraturan tersebut, sebagai acuan Pemerintah Kabupaten/ Kota, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang merupakan revisi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu adanya Peraturan Bupati Klaten tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan sebagai acuan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten guna meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan Standar Pelayanan.

B. Tujuan dan Sasaran

Tujuan dan sasaran dari Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Pedoman Standar Pelayanan 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 adalah agar setiap Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Standar Pelayanan ini meliputi penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

BAB II STANDAR PELAYANAN

A. Pengertian

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. 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.
2. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
5. 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.

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 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, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

BAB III
PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN
STANDAR PELAYANAN

A. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

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

Sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya.

Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam Peraturan ini dibedakan menjadi 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.
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*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;

Komponen standar pelayanan dimaksud adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Definisi dari komponen standar pelayanan sebagaimana tersebut di atas adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat (melalui mekanisme perundang-undangan).
5. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
7. Dasar Hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
8. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
9. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
10. Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

11. Jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan paling sedikit meliputi 14 komponen tersebut. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis atau penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan standar pelayanan.

Selain itu sebagai upaya harmonisasi antar peraturan perundang-undangan maka penyusunan komponen standar pelayanan perlu memperhatikan peraturan perundangan lain yang terkait dengan penyusunan standar pelayanan seperti Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Teknis Sektoral, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK).

Dalam peraturan Bupati 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.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah :

1. Identifikasi 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).

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

3. Identifikasi Waktu

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 13 (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 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.

4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat (ditentukan lewat mekanisme perundang-undangan).

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 ke 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 kepada pengelola.

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis (bebas

biaya), artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah/pemerintah daerah).

Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah :

- a. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
- c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis (bebas biaya) kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis/bebas biaya).

5. Identifikasi 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.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, 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 dapat 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.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan. Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain :

Rancangan Standar Pelayanan

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

B. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.

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;
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.

Selain itu bagi penyelenggara pelayanan yang menerapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM), pembahasan Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan SPM yang dimiliki. Hasil dari pembahasan Rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang sudah disetujui. Standar Pelayanan tersebut paling sedikit memuat persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme

pengaduan. Format Standar Pelayanan yang dapat digunakan antara lain:

Standar Pelayanan „X“ (diisi sesuai jenis pelayanan) (*)

Dasar hukum:.....

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

C. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak 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.

D. Penerapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. 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 pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

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.

E. 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.

F. Pemantauan dan Evaluasi

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan akan dilakukan penilaian terkait dengan pelaksanaan, faktor kunci keberhasilan dan faktor penghambat Standar Pelayanan yang sudah disusun.

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. 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 IV
PENUTUP

Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik. Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, Perangkat Daerah/Organisasi penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan Perangkat Daerah /Dinas Teknis/Instansi/Lembaga yang terkait serta koordinasi dan konsultasi dengan instansi pusat maupun provinsi.

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

Penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

Mengesahkan
Salinan/Foto copy Sesuai dengan Aslinya
a.n BUPATI KLATEN
SEKRETARIS DAERAH
u.b
KEPALA BAGIAN HUKUM
Cap
ttd
LUCIANA RINA DAMAYANTI, SIP, MM

Pembina Tk. I

NIP. 19710724 199003 2 001

BUPATI KLATEN,

Cap

ttd

SRI MULYANI