



SALINAN

GUBERNUR BALI

PERATURAN GUBERNUR BALI

NOMOR 29 TAHUN 2014

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI BALI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR BALI,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan Pasal 20, Pasal 21 dan Pasal 22 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menerapkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 64 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1619);
 2. 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);

3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4773);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
10. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 4 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Bali (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 4);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI BALI.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Bali.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Provinsi Bali.
3. Gubernur adalah Gubernur Bali.
4. Sekretaris Daerah yang selanjutnya disebut Sekda adalah Sekretaris Daerah Provinsi Bali.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Bali yang selanjutnya disebut SKPD Provinsi adalah Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga teknis Daerah dan Lembaga lainnya.
6. 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 penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap 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.
8. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah Satuan Kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Institusi penyelenggara Daerah yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. 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.

10. Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP 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.
11. Pedoman Standar Pelayanan adalah dasar acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan kepada masyarakat.
12. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
13. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
14. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.

BAB II

PENYELENGGARA

Pasal 2

- (1) Setiap organisasi Penyelenggara dan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dalam bentuk Keputusan pimpinan organisasi dan unit penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Penyusunan Standar Pelayanan dilakukan oleh Tim dari masing-masing organisasi penyelenggara dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Pembahasan Standar Pelayanan dapat dilakukan rapat bersama, kelompok diskusi terbatas (*focus group discussion (FGD)*) atau rapat dengan pendapat (*public hearing*).
- (4) Standar pelayanan yang telah ditetapkan wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

BAB III
PRINSIP DAN KOMPONEN

Pasal 2

Prinsip penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali:

- a. Akuntabel;
- b. Berkesinambungan;
- c. Keadilan;
- d. Konsistensi;
- e. Partisipatif;
- f. Sederhana; dan
- g. Transparansi.

Pasal 3

- (1) Prinsip Sederhana, Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;
- (2) Prinsip Konsistensi, dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau;
- (3) Prinsip Partisipatif, Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- (4) Prinsip akuntabel, hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan;
- (5) Prinsip berkesinambungan, Standar Pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- (6) Prinsip Transparansi, harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat; dan
- (7) Prinsip Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, letak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Pasal 4

KOMPONEN

Komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem proses penyelenggara pelayanan publik dan setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. Jangka Waktu Penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- k. Jumlah Pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- n. Evaluasi kinerja.

Pasal 5

- (1) Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- (2) Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- (3) Sistem, mekanisme dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- (4) Jangka Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- (5) Biaya/tarif, adalah ongkos atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- (6) Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- (7) Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;

- (8) Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
- (9) Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- (10) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- (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, resiko, dan keragu-raguan; dan
- (14) Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

BAB III

TAHAPAN PENYUSUNAN

Pasal 6

- (1) Tahapan penyusunan Standar Pelayanan meliputi:
 - a. Persiapan rancangan Standar Pelayanan;
 - 1) Pembentukan Tim; dan
 - 2) Identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini;
 - b. Penyusunan rancangan Standar Pelayanan.
- (2) Tahapan penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagaimana tercantum dalam Lampiran tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Pasal 7

PEMBENTUKAN TIM

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a, dilakukan dengan pembentukan Tim Standar Pelayanan (Tim SP).
- (2) Tim SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan tugas meliputi :
 - a. mengidentifikasi kepastian dan karakteristik pengelolaan unit pelaksana pelayanan (UPP) serta hal-hal yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan;
 - b. menyusun rancangan Standar Pelayanan setiap jenis pelayanan;
 - c. membahas rancangan Standar Pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
 - d. mempublikasikan rancangan Standar Pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat umum, dan menyempurnakan rancangan Standar Pelayanan (bilamana terdapat masukan dari publik) disiapkan untuk kemudian ditetapkan oleh penyelenggara;
 - e. menyiapkan konsep Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan oleh penyelenggara;
 - f. mempublikasikan Maklumat Pelayanan; dan
 - g. menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan.

Pasal 8

- (3) Tim SP sebagaimana pada dimaksud pada ayat (1) anggotanya dipilih dan ditugaskan oleh Pimpinan Unit Kerja secara formal tertulis yang ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Unit Kerja, dengan struktur keanggotaan sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang terdiri dari:
 - a. Ketua;
 - b. Sekretaris; dan
 - c. Anggota.

Pasal 9

IDENTIFIKASI KONDISI PENYELENGGARAAN PELAYANAN

Penyusunan Standar Pelayanan didahului dengan identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini yang meliputi:

- a. identifikasi tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan;
- b. identifikasi jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait
- c. identifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu
- d. identifikasi sarana, dan anggaran;
- e. identifikasi jumlah dan kompetensi SDM;
- f. identifikasi Pengawasan internal;
- g. identifikasi penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- h. identifikasi sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan; dan
- i. identifikasi aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan.

Pasal 10

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

- (1) Berdasarkan catatan data dari hasil identifikasi pada Pasal 9 kemudian dilakukan analisis, perhitungan, dan menjadi bahan pertimbangan untuk keperluan penyusunan masing-masing komponen rancangan Standar Pelayanan pada setiap jenis pelayanan.
- (2) Penyusunan materi dari setiap komponen Standar Pelayanan, disamping berdasarkan hasil identifikasi dan analisis dari kondisi riil mengenai unsur dan fungsi manajemen, juga perlu memperhatikan perkembangan kemajuan teknologi, tuntutan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dan prospek kemampuan penyelenggara, perumusannya sebagai berikut :
 - a. Dasar hukum;
dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan, perumusan materi komponen dasar hukum dibuat dengan mengacu pada hasil identifikasi, analisis dan pertimbangan yang ada.

- b. Persyaratan;
Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur;
Sistem mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dari proses penyelenggaraan pelayanan.
- d. Jangka Waktu Penyelesaian;
Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif;
Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan;
Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas;
Sarana, prasarana dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana;
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal;
Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan.
- k. Jumlah Pelaksana;
Jumlah pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.

- l. Jaminan Pelayanan;
Jaminan Pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan pelayanan menunjukkan kecanggupan instansi/ UPP sesuai kepastian manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.
- n. Evaluasi Kinerja Pelaksana.
Evaluasi Kinerja Pelaksanaan adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

BAB IV

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 11

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah disusun oleh Tim Penyusun Standar Pelayanan selanjutnya disiapkan untuk dibahas bersama dengan masyarakat dan/atau pihak-pihak terkait.
- (2) Kegiatan pembahasan yang mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait dalam forum pembahasan rancangan Standar Pelayanan sekurang-kurangnya dilakukan 2 (dua) kali yaitu pada tahapan pembahasan rancangan SP dan setelah SP ditetapkan sekaligus proses penyusunan Maklumat Pelayanan.
- (3) Prinsip yang digunakan dalam keikutsertaan masyarakat berorientasi pada keterkaitan dengan masyarakat, atau pihak pemangku kepentingan dalam penyusunan Standar Pelayanan, masyarakat yang akan diikutsertakan dalam pembahasan perlu diseleksi untuk ditentukan sebagai perwakilan peserta dari unsur masyarakat.

Pasal 12

- (1) Rancangan Standar Pelayanan dan maklumat pelayanan yang telah dihasilkan melalui proses pembahasan dengan masyarakat atau instansi terkait kemudian disiapkan untuk ditetapkan oleh penyelenggara menjadi Standar Pelayanan.
- (2) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas dan sebelum ditetapkan wajib dipublikasikan oleh penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari sejak ditandatangani Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan.
- (3) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara selanjutnya dapat dikuatkan melalui pengesahan oleh pejabat di atasnya yang bertanggung jawab dalam lingkup pembinaannya.
- (4) Penguatan Standar Pelayanan (SP) dapat berupa Keputusan Pembina atau Keputusan Kepala Unit/ Satuan Kerja Instansi atau dalam bentuk pengesahan langsung pada dokumen Standar Pelayanan.

Pasal 13

MAKLUMAT PELAYANAN

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan.
- (3) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan kepada masyarakat secara jelas dan luas paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah Standar Pelayanan ditetapkan.

BAB V

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 14

SOSIALISASI

- (1) Sosialisasi dilakukan kepada pihak internal yang berada di lingkungan unit kerja dan eksternal yang berada di luar unit kerja.
- (2) Sosialisasi internal dilakukan melalui membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit kerja/ satker penyelenggara pelayanan.

- (3) Sosialisasi eksternal dilakukan kepada pihak luar penyelenggara, misalnya masyarakat pengguna, LSM, legislatif, ombudsman yang secara langsung atau tidak langsung terkait dengan penyelenggaraan pelayanan.
- (4) Proses sosialisasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan fungsi-fungsi humas, dan forum warga yang memiliki kepentingan yang sama sesuai jangkauan pelayanan.

Pasal 15

RENCANA AKSI

Dalam proses penerapan Standar Pelayanan yang baru, penyelenggara menyusun dan melaksanakan rencana aksi yang meliputi:

- a. pelatihan bagi pelaksana;
- b. pengangkatan, pengisian, penyesuaian pelaksana;
- c. pengadaan dan penataan sarana prasarana;
- d. penyesuaian surat keputusan atau peraturan, terkait biaya dan prosedur;
- e. penyesuaian tugas pelaksana;
- f. penyesuaian kebutuhan anggaran; dan
- g. lain-lain sesuai kebutuhan.

Pasal 16

MONITORING DAN EVALUASI

- (1) Monitoring penerapan Standar Pelayanan adalah suatu proses penilaian apakah penyelenggaraan pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan:
 - a. komponen/aspek/variabel/indikator yang akan dimonitor;
 - b. metode/ teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data;
 - c. frekuensi/ periode monitoring (kwartal/catur wulan/ semester); dan
 - d. kapan dan kepada siapa hasil monitoring dilaporkan.
- (2) Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan, Evaluasi dilakukan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Fasal 17

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Bali.

Ditetapkan di Denpasar
pada tanggal 10 Juni 2014

GUBERNUR BALI,

ttd

MADE MANGKU PASTIKA

Diundangkan di Denpasar
pada tanggal 10 Juni 2014

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI BALI,

ttd

COKORDA NGURAH PEMAYUN

BERITA DAERAH PROVINSI BALI TAHUN 2014 NOMOR 29

LAMPIRAN

PERATURAN GUBERNUR BALI

TANGGAL 10 JUNI 2014 NOMOR 29 TAHUN 2014

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI BALI

A. TAHAPAN PENYUSUNAN SP

1. Persiapan

- a. Membentuk Tim dan kelengkapannya
 - 1) Tim terdiri dari sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang:
 - a. Ketua
 - b. Sekretaris
 - c. Anggota, dipilih oleh pimpinan satuan kerja Penyelenggara Pelayanan.
 - 2) Tugas Tim SP, meliputi:
 - a. melakukan identifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan unit pelaksana pelayanan (UPP) serta hal-hal yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan;
 - b. menyusun rancangan standar pelayanan setiap jenis pelayanan
 - c. membahas rancangan standar pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
 - d. mempublikasikan rancangan standar pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat umum, dan menyempurnakan rancangan standar pelayanan (bilamana terdapat masukan dari publik) disiapkan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara;
 - e. menyiapkan konsep maklumat pelayanan untuk ditetapkan oleh penyelenggara;
 - f. mempublikasikan maklumat pelayanan; dan
 - g. menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan.
- b. Mengidentifikasi Kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini tujuannya adalah untuk mengenali, mendata, dan mengetahui sejauhmana kondisi atau kepastian/ kemampuan dari unsur-unsur organisasi dan atau fungsi manajemen, hal-hal yang perlu diidentifikasi dalam proses penyusunan standar pelayanan diantaranya:
 - 1) Identifikasi Tugas, Fungsi, kewenangan, dan Dasar Hukum Kelembagaan :
 - a. kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan;
 - b. apa saja yang dimiliki/dilaksanakan oleh organisasi (unit/satuankerja pelayanan);
 - c. Bagaimana bentuk struktur, tugas, fungsi, dan kewenangan dari kelembagaan satuan kerja (Satker) pelayanan yang ada saat ini;

- d. Instansi unit kerja mana saja yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan dari jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanan; dan
- e. peraturan/ ketentuan apa saja yang terkait dalam mendasari dengan kewenangan penyelenggaraan pada jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya.

Selanjutnya jawaban dari masing-masing pertanyaan tersebut dibuat catatan untuk dituangkan dalam lembar kerja-1 sebagai berikut :

Lembar Kerja -1

Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

Unit/Satker Pelayanan :

Jenis pelayanan

No	Unsur/Aspek manajemen	Uraian	Dasar hukum/ ketentuan yang terkait
1	Tugas dan fungsi		
2	Kewenangan penyelenggaraan jenis pelayanan, meliputi :		
3	Instansi/unit/satker yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan		

- 2) Identifikasi jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait.

Aspek jenis pelayanan dan masyarakat, dapat dipandu dengan menjawab pertanyaan antara lain:

- a. apa produk layanan yang diselenggarakan atau dihasilkan, dan yang diberikan kepada masyarakat atau instansi lain sesuai tugas fungsi;
- b. apa dasar hukum dalam penyelenggaraan pada setiap jenis pelayanan tersebut;
- c. siapa pengguna produk layanan baik yang langsung maupun tidak langsung menggunakan dari hasil penyelenggaraan pelayanan tersebut;
- d. apa atau siapa pengguna layanan masyarakat umum, instansi lain, atau internal; dan
- e. siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan produk pelayanan yang diberikan

Proses identifikasi pada tahap ini sekaligus dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi apa dan siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanannya.

Selanjutnya jawaban atau hasil penelitian/ kajian dari masing-masing pelayanan tersebut diatas dibuat catatan dalam lembar kerja -2 sebagai berikut :

Lembar Kerja -2
Jenis Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak terkait

Unit/ Satker Pelayanan
 Jenis pelayanan

No	Jenis pelayanan	Produk pelayanan	Dasar hukum penyelenggaraan pelayanan	Masyarakat / pengguna layanan	Pihak terkait

- 3) Identifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu
- a. Untuk mengidentifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu penyelenggaraan pelayanan pada saat ini, dapat dilakukan dengan mempelajari, mencermati, meneliti kondisi prosedur persyaratan, biaya dan waktu pelayanan yang telah diberlakukan saat ini;
 - b. Alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/ bagan alur (flowchart) sehingga dapat dengan jelas dan mudah dikenali alur pekerjaan; dan
 - c. Setelah melakukan pengamatan dan mempelajari, meneliti dan mencatat realita, kemudian hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada lembar kerja -3 berikut:

Lembar kerja -3
Mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu

Unit/Satker pelayanan :
 Jenis pelayanan ;

No	Produk pelayanan	Persyaratan pelayanan	Mekanisme dan prosedur (sebutkan urutan kegiatan layanan dan unit/simpul yang terkait)	biaya	Waktu	Penanggung jawab

- 4) Identifikasi sarana, prasarana dan anggaran
- a. Identifikasi sarana, prasarana dan dukungan anggaran yang digunakan unit/satker/instansi dalam tugas penyelenggaraan pelayanan;

- d. Tahap ini perlu mengenali dan mendata meliputi apa saja dan berapa jumlah kapasitas sarana, prasarana dan anggaran untuk aktifitas penyelenggaraan pelayanan; dan
- e. Setelah dilakukan pendataan kondisi tersedianya sarana, prasarana dan dukungan anggaran, hasilnya dituangkan dalam alat bantu lembar kerja-4

Lembar Kerja-4
Sarana Prasaran dan Anggaran

No	Produk layanan	Sarana prasarana pelayanan	anggaran	Keterangan *)

*) Kolom keterangan diisi penjelasan kondisi sarana prasaran sumber anggaran pelayanan, dan sebagainya

- 5) Identifikasi jumlah dan kompetensi SDM
 - a. Identifikasi SDM aparatur pelayanan meliputi kegiatan mendata baik dari sisi kuantitas maupun kualitas, sekurang kurangnya mendata jumlah pelaksana, jenjang pendidikan, pangkat, pelatihan atau ketrampilan yang dimiliki atau yang pernah diikuti, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing; dan
 - b. Setelah dilakukan pengamatan, penelitian dan pendataan mengenai kondisi kapasitas SDM, hasilnya dituangkan dalam alat bantu lembar kerja-5 sebagai berikut:

Lembar Kerja -5
Jumlah dan Kompetensi SDM

Unit/Satker Pelayanan

No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang tersedia	Jumlah SDM	Keterangan *)

*) Kolom keterangan diisi penjelasan kemungkinan penggunaan SDM oleh beberapa jenis atau produk pelayanan

- 6) Identifikasi Pengawasan Internal
 - a. Pengawasan internal merupakan satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti untuk diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan pada unit/ Satker; dan
 - b. Selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada lembar kerja -6 sebagai berikut:

Lembar Kerja -6
Pengawasan Internal

Unit/ Satker Pelayanan :

Status/bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan

7) Identifikasi penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

- a. Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran dan masukan pada unit/satker untuk jenis layanan tertentu saat ini; dan
- b. Selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada lembar kerja-7 sebagai berikut:

Lembar Kerja -7
Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

Unit/Satker pelayanan

No	Jenis penanganan	Prosedur	Tidak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk organisasi
1	Pengaduan					
2	Saran dan masukan					

- 8) Identifikasi sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan
 - a. Merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak unit penyelenggara untuk memberikan kepastian mengenai kualitas penyelenggaraan dan produk layanan; dan
 - b. Bentuk penciptaan sarana/fasilitas tersebut perlu diteliti dan diidentifikasi, termasuk apakah sudah didukung standar teknis yang menjamin keamanan maupun keselamatan pengguna layanan.
 - 9) Identifikasi aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen standar pelayanan.
- c. Pengemasan dan Penyajian Standar Pelayanan
- 1) Hasil analisis komponen-komponen standar pelayanan dituangkan dalam satu format standar pelayanan sebagaimana format standar pelayanan; dan

- 2) Informasi yang dimuat dalam format standar pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

Format
STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan :

Jenis Pelayanan :

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	
2.	Persyaratan	
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4.	Jangka waktu penyelesaian	
5.	Biaya/ tarif	
6.	Produk Pelayanan	
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	
8.	Kompetensi Pelaksana	
9.	Pengawasan Internal	
10.	Penanganan Pengaduan	
11.	Jumlah pelaksana	
12.	Jaminan Pelayanan	
13.	Jaminan Keamanan	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	
15.	*)	

*) Apabila dipandang perlu, dapat ditambahkan komponen lain sesuai dengan kebutuhan.

B. PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT

1. Penetapan Standar Pelayanan

- a. Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara selanjutnya dapat dikuatkan melalui pengesahan oleh pejabat di atasnya yang bertanggungjawab dalam lingkup pembinaannya;
- b. Bentuk penguatan standar pelayanan dapat berupa Keputusan Pembina atau Keputusan Kepala Unit/ Satuan Kerja instansi atau dalam bentuk pengesahan langsung pada dokumen standar pelayanan; dan
- c. Contoh SK Penetapan Standar Pelayanan.

(kop Instansi)

KEPUTUSAN
PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN

NOMOR TAHUN
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA JENIS PELAYANAN

PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala (Satker Penyelenggara Pelayanan) tentang Standar Pelayanan Untuk Jenis Pelayanan;
- Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
- c. Perda (yang terkait langsung);
- d. Pergub yang terkait langsung.

MEMUTUSKAN;

- Menetapkan
KESATU ; Standar Pelayanan pada (Satker Pelayanan)
Sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEDUA ; Standar Pelayanan pada Satuan Kerja
meliputi ruang lingkup pelayanan:
- a. barang
b. Jasa dan
c. Administratif.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam penyelenggaraan Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di
pada tanggal

(Pimpinan Penyelenggara Pelayanan)

(Nama)
(Pangkat)
(NIP).

2. Maklumat Pelayanan
- a. Penyelenggara wajib untuk menetapkan maklumat pelayanan
 - b. Contoh maklumat pelayanan

(Kop Instansi)

MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN
YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI
INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN
PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.

Denpasar,
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

C. RENCANA AKSI DAN MONITORING

1. Rencana aksi

Contoh Formasi Rencana Aksi

UNIT PELAYANAN

No	Rencana Kegiatan	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN												Ket
		Jan	Feb	Mart	April	Mei	Jun	Juli	Agst	Sept	Okc	Nov	Des	
1.	Pelatihan bagi pelaksana													
2.	Pengangkatan, Pengisian, penyesuaian pelaksana													
3.	Dst													

2. Alat bantu Monitoring Penerapan Standar Pelayanan

Kwartal/ Catur Usulan/ semester ke tahun

No	Komponen/aspek/ variabel/indikator	Standar Pelayanan	Pencapaian/ realisasi	Kesenjangan Antara standar dan pencapaian	Masalah
1.	Persyaratan teknis maupun administratif dalam pengurusan pelayanan termasuk biaya				
2.	Efisiensi mekanisme prosedur dan waktu pelayanan				
3.	Kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan				
4.	Keberadaan sarana, prasarana, fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan				
5.	Kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses dan pekerjaan				
6.	Efektifitas sarana, tata cara pelaksanaan dan penanganan pengaduan				
7.	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan				
8.	Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan penerapan SP				
9.	Dasar Hukum yang memadai terhadap penerapan SP				
10.	Pengemasan dan Penyampaian Informasi SP				

GUBERNUR BALI,

ttd

MADE MANGKU PASTIKA