



GUBERNUR SUMATERA BARAT  
PERATURAN GUBERNUR SUMATERA BARAT  
NOMOR 70 TAHUN 2016  
TENTANG  
TATA CARA PENYUSUNAN, PENETAPAN  
STANDAR PELAYANAN DAN PENGUKURAN PENILAIAN KINERJA  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
GUBERNUR SUMATERA BARAT,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 dan Pasal 27 Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Tata Cara Penyusunan, Penetapan Standar Pelayanan dan Pengukuran Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;

- Mengingat :
1. Undang- Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang- Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah- Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646) ;
  2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  3. Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah 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) ;

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, Tahun Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357) ;
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 ;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat ;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
9. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
10. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 24 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : TATA CARA PENYUSUNAN, PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN PENGUKURAN PENILAIAN KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Sumatera Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
3. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dan Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
6. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. 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.
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
9. 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.
10. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.
11. 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.

12. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh modalnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah.
13. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil survei secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
14. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik.
15. Penerima pelayanan publik adalah perorangan, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik ;
16. Penanggungjawab adalah Organisasi Perangkat Daerah yang membawahi pemberi pelayanan publik.

#### Pasal 2

Peraturan Gubernur ini dimaksudkan :

- a. sebagai pedoman bagi Penyelenggara dalam penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan ; dan
- b. sebagai pedoman bagi Penyelenggara atau Lembaga kajian pelayanan publik atau perguruan tinggi dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### Pasal 3

Pengaturan Peraturan Gubernur ini bertujuan :

- a. sebagai acuan bagi Penyelenggara dalam memberikan kepastian pelayanan publik kepada masyarakat ; dan
- b. untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan sekaligus, meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik, melalui partisipasi masyarakat.

### BAB II

#### PENYUSUNAN DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

#### Pasal 4

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan.
- (2) Dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait, serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan.

#### Pasal 5

Keikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) jumlahnya ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi dan kepedulian dibidang pelayanan yang bersangkutan.

#### Pasal 6

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 melalui tahapan :
- a. penyiapan konsep Standar Pelayanan ;
  - b. penentuan wakil unsur masyarakat ;
  - c. pembahasan Standar Pelayanan ; dan
  - d. penetapan Standar Pelayanan.

#### Pasal 7

- (1) Standar pelayanan yang disusun dan ditetapkan paling sedikit harus mencantumkan komponen – komponen sebagai berikut :
- a. persyaratan ;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur ;
  - c. jangka waktu penyelesaian ;
  - d. biaya / tarif ;
  - e. produk pelayanan dan
  - f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan ;

#### Pasal 8

- (1) Dalam rangka pelaksanaan Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Untuk pelaksanaan Pelayanan Publik yang prima yang sesuai dengan Standar Pelayanan, Penyelenggara dapat melakukan pengembangan dan peningkatan kapasitas pelayanan.
- (3) Pengembangan dan peningkatan kapasitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dengan :
- a. membentuk kelompok budaya kerja;
  - b. akreditasi atau sertifikasi sistem manajemen mutu ;
  - c. meningkatkan kualitas sumber daya manusia ;

- d. meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan ; dan
- e. optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

#### Pasal 9

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penanggung Jawab melakukan evaluasi terhadap penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijadikan sebagai acuan oleh Penyelenggara untuk menyempurnakan Standar Pelayanan.

#### Pasal 10

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan dan masukan.
- (2) Rancangan Standar Pelayanan yang telah mendapatkan tanggapan dan masukan dari masyarakat dilakukan perbaikan, dan selanjutnya ditetapkan oleh Penyelenggara menjadi Standar Pelayanan.

#### Pasal 11

Ketentuan lebih lanjut mengenai penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 10 tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

### BAB III

#### PENGUKURAN PENILAIAN KINERJA

#### Pasal 12

- (1) Pengukuran penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Pengukuran penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui survei terhadap kepuasan masyarakat sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara.

## Pasal 13

- (1) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 ayat (2) dilaksanakan dengan tahapan, yang meliputi :
  - a. menyusun instrumen survey ;
  - b. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel ;
  - c. menentukan responen ;
  - d. mengolah hasil survey ; dan
  - e. menyajikan dan melaporkan hasil.
  
- (2) Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menggunakan teknik yang meliputi :
  - a. kuesioner dengan wawancara tatap muka ;
  - b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat ;
  - c. kuesioner elektronik (internet/e-survey) ;
  - d. diskusi kelompok terfokus ; atau
  - e. wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

## Pasal 14

- (1) Unsur-unsur tetap tingkat kepuasan masyarakat sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan meliputi :
  - a. persyaratan pelayanan ;
  - b. prosedur pelayanan ;
  - c. waktu pelayanan ;
  - d. biaya / tarif pelayanan ;
  - e. produk / spesifikasi jenis pelayanan ;
  - f. kompetensi pelaksana pelayanan ;
  - g. perilaku pelaksana Pelayanan ;
  - h. maklumat Pelayanan ; dan
  - j. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
  
- (2) Selain unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat ditambahkan unsur yang bersifat khusus dari Penyelenggara.

BAB III  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku :

- a. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 49 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ; dan
  - b. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 3 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik,
- dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 16

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Padang

pada tanggal 28 November 2016

GUBERNUR SUMATERA BARAT, 

  
IRWAN PRAYITNO

Diundangkan di Padang

pada tanggal 2016

SEKRETARIS DAERAH  
PROVINSI SUMATERA BARAT,

  
ALI ASMAR

BERITA DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT TAHUN 2016 NOMOR .....<sup>70</sup>

BAB III  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku :

- a. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 49 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ; dan
  - b. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 3 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik,
- dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 16

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Padang

pada tanggal 2016

GUBERNUR SUMATERA BARAT,

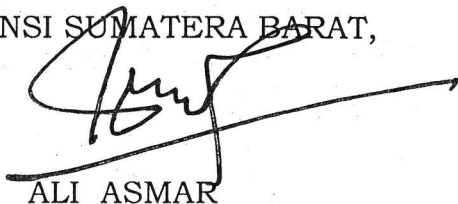


IRWAN PRAYITNO

Diundangkan di Padang

pada tanggal 2016

SEKRETARIS DAERAH  
PROVINSI SUMATERA BARAT,



ALI ASMAR

## LAMPIRAN I : PERATURAN GUBERNUR SUMATERA BARAT

NOMOR : TAHUN 2016  
TANGGAL : 2016  
TENTANG : TATA CARA PENYUSUNAN DAN PENETAPAN,  
STANDAR PELAYANAN DAN KINERJA  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

---

## PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

## BAB I

## PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Sebagaimana 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ini, merupakan revisi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

## B. Tujuan dan Sasaran

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 penyelenggara 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 dan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## BAB II

### PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan 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 unsur 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 supaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi, Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## BAB III

### PENYUSUNAN DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

#### A. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa

Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.

Sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara pelayanan 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, dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
  - 1) persyaratan ;
  - 2) sistem, mekanisme, dan prosedur ;
  - 3) jangka waktu pelayanan ;
  - 4) biaya/tarif ;
  - 5) produk pelayanan ; dan
  - 6) penanganan pengaduan, saran dan masukan.
  
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
  - 1) dasar hukum ;
  - 2) sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas ;
  - 3) kompetensi pelaksana ;
  - 4) pengawasan internal ;
  - 5) jumlah pelaksana ;
  - 6) jaminan pelayanan ;
  - 7) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan ; dan
  - 8) evaluasi kinerja pelaksana.

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, penyelenggara pelayanan 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 yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul 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.

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 kepada 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 pada 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, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah). 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 pada 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 kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

#### 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.

#### Rancangan Standar Pelayanan

1.	Jenis pelayanan	:	... diisi nama jenis layanan
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 diamanatkan dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, 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.

## C. 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 Standar Pelayanan Minimal yang dimiliki. Hasil dari pembahasan Rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang sudah disetujui. Standar Pelayanan tersebut sekurang-kurangnya 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

*\*) Unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.*

#### D. 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.

#### 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 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 peraturan perundang-undangan.

Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.

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

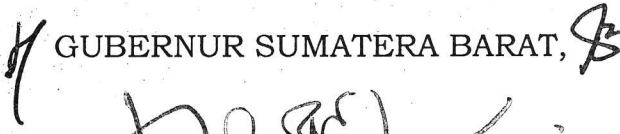
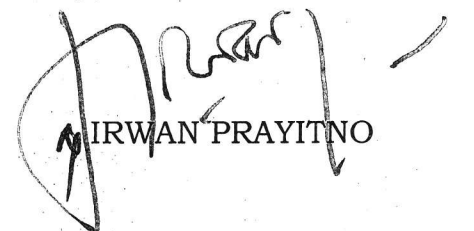
#### BAB IV PENUTUP

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, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan Menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan 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.

GUBERNUR SUMATERA BARAT,   
  
IRWAN PRAYITNO

#### 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, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan Menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan 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.

GUBERNUR SUMATERA BARAT,



IRWAN PRAYITNO

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, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan Menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan 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.

GUBERNUR SUMATERA BARAT,



IRWAN PRAYITNO