



BUPATI KUANTAN SINGINGI
PROVINSI RIAU

PERATURAN BUPATI KUANTAN SINGINGI
NOMOR : 36 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUANTAN SINGINGI,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. bahwa sebagai upaya kelancaran pelaksanaan penyusunan Standar Pelayanan Publik serta terwujudnya tanggung jawab Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik secara terpadu, maka diperlukan pedoman dan ketentuan yang mengatur penyusunan Standar Pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902), sebagaimana telah diubah

terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

3. Undang-Undang Nomor 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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
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 terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cita Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);

7. Undang-Undang 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan: PERATURAN BUPATI KUANTAN SINGINGI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Bupati adalah Bupati Kuantan Singingi.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi.

4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.
5. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dan/atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan Masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik..
7. Standar Pelayanan adalah tolak 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. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.
9. Sistem Informasi Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada Masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
10. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara, penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola Pengaduan Masyarakat pada setiap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
13. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.

14. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik atas pelayanan Pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.
15. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima Pengaduan dari Pengadu atau penerima pelayanan.
16. Unit Pelayanan Publik adalah unit pelaksana teknis pada badan atau dinas.

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman bagi Penyelenggara dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan.
- (2) Tujuan ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dan meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan Masyarakat.
- (3) Sasaran ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah agar setiap Penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

Pasal 3

- (1) Pedoman Penyelenggara dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sebagai mana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) disusun dengan sistematis sebagai berikut :
 - a. BAB I : Penyiapan Rancangan Standar Pelayanan
 - b. BAB II : Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan
 - c. BAB III : Partisipasi Masyarakat Dalam Penyusunan Standar Pelayanan
 - d. BAB IV : Penetapan Standar Pelayanan
 - e. BAB V : Penerapan Standar Pelayanan
 - f. BAB VI : Pemantauan dan Evaluasi
- (2) Pedoman sebagaimana dimaksud ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB II STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu Prinsip

Pasal 4

Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. sederhana yaitu Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi Masyarakat maupun Penyelenggara;
- b. partisipatif yaitu penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan Masyarakat dan pihak terkait untuk membahas dan mendapatkan keselarahan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- c. akuntabel yaitu hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan;
- d. berkelanjutan yaitu Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
- e. transparansi yaitu harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh Masyarakat; dan
- f. keadilan yaitu 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.

Bagian Kedua Rancangan

Pasal 5

- (1) Penyelenggara menyusun Standar Pelayanan sebagai bahan kajian diskusi dengan Masyarakat.
- (2) Penyelenggara mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dalam menyusun rancangan Standar Pelayanan.
- (3) Setiap Standar Pelayanan mencantumkan komponen yang terdiri dari:
 - a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan

- b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (*manufacturing*).
- (4) Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a meliputi :
- a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk layanan;
 - f. pengelolaan pengaduan.
- (5) Komponen yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b meliputi :
- a. dasar hukum;
 - b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawas internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.
- (6) Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, wajib dipublikasikan.
- (7) Format Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketiga Partisipasi Masyarakat

Pasal 6

- (1) Penyusunan rancangan Standar Pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (2) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas unsur :
- a. pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
 - b. tokoh masyarakat;

- c. akademisi;
 - d. dunia usaha/lembaga swadaya masyarakat;
 - e. organisasi profesi;
 - f. media.
- (3) Penetapan dan jumlah wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) beserta jumlahnya, ditentukan oleh penyelenggara dengan memperhatikan integratis, kompetensi dan kepedulian dibidang pelayanan yang bersangkutan.

Bagian Keempat Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 7

- (1) Penyelenggara wajib membuat berita acara pembahasan Standar Pelayanan sebelum penetapan Standar Pelayanan.
- (2) Pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib menandatangani berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Standar Pelayanan yang telah disepakati, ditetapkan oleh Penyelenggara.

Bagian Kelima Penetapan Standar Maklumat

Pasal 8

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan, sebelum menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat :
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. pernyataan memberi pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan melalui berbagai media antara lain melalui papan pengumuman, brosur, *leaflet* dan media informasi lainnya agar mudah diketahui, dilihat, dibaca dan diakses oleh Masyarakat.

- (4) Format Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan oleh Kepala Perangkat Daerah atau Kepala Unit Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (5) Maklumat Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dipajang pada ruang pelayanan unit Pelayanan Publik.

Bagian Keenam
Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 9

- (1) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3), diinternalisasikan dan sosialisasikan kepada pihak terkait.
- (2) Penyelenggara mendokumentasikan kegiatan internalisasi dan sosialisai sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

BAB III
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 10

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, penyelenggara wajib melakukan pemantauan dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas Pelayanan Publik/Inovasi secara berkelanjutan.

BAB IV
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 11

Pembinaan dan pengawasan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah dilakukan oleh Sekretaris Daerah.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Teluk Kuantan
pada tanggal 2 Desember 2024

BUPATI KUANTAN SINGINGI,

ttd.

H. SUHARDIMAN AMBY

Diundangkan di Teluk Kuantan
pada tanggal 2 Desember 2024

Pj. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI,

ttd.

H. FAHDIANSYAH

BERITA DAERAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI TAHUN 2024 NOMOR : 36



Salinan sesuai dengan aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM

YUNITA TRISIA, SH., MH
Pembina Tk. I
NIP. 19770603 200012 2 001

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI KUANTAN SINGINGI
NOMOR : 36 TAHUN 2024
TANGGAL : 2 DESEMBER 2024
TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN
STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

BAB I
PENYIAPAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

Guna terlaksananya penyusunan Standar pelayanan yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan, maka diperlukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Pembentukan Tim Standar Pelayanan

Tim Standar Pelayanan dibentuk oleh penyelenggara dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

a. Keanggotaan Tim Standar Pelayanan

Keanggotaan Tim Standar Pelayanan terdiri atas: Pimpinan Organisasi Penyelenggara, pelaksana yang membidangi jenis pelayanan, termasuk perwakilan dari petugas yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa pelayanan (*front liner*).

Tim Standar Pelayanan anggotanya dipilih dan ditugaskan oleh Pimpinan Organisasi Penyelenggara yang ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara. Struktur keanggotaan Tim Standar Pelayanan sekurang-kurangnya 3 orang terdiri dari ketua, sekretaris dan anggota.

Anggota Tim Standar Pelayanan dipilih oleh Pimpinan Organisasi Penyelenggara.

b. Tugas Tim Standar Pelayanan, meliputi:

- 1) mengidentifikasi kapasitas dan karakter pengelolaan Unit Pelaksana Pelayanan (UPP) serta hal-hal yang terkait komponen Standar Pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan;
- 2) menyusun rancangan Standar Pelayanan setiap jenis pelayanan;
- 3) membahas rancangan Standar Pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;

- 4) mempublikasikan rancangan Standar Pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat umum, dan menyempurnakan rancangan Standar Pelayanan (bila mana terdapat masukan dari publik) disiapkan untuk kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara;
- 5) menyiapkan konsep Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan oleh Penyelenggara;
- 6) mempublikasikan Maklumat Pelayanan; dan
- 7) menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan.

2. Identifikasi Kondisi Penyelenggaraan Pelayanan saat ini

Tujuan dari identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini atau yang sedang berjalan adalah untuk mengenali, mendata dan mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/kemampuan dari unsur-unsur organisasi dan/atau fungsi manajemen yang terkait dengan komponen standar pelayanan yang akan disusun dalam penyelenggaraan pelayanan.

Hal-hal yang perlu diidentifikasi dalam proses penyusunan Standar Pelayanan, antara lain meliputi :

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

Untuk memudahkan proses dalam identifikasi, perlu dilakukan langkah pendataan dan pencatatan informasi dengan menggunakan alat bantu lembar kerja, sebagai berikut :

- a. Identifikasi tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan, Proses identifikasi ini dilakukan dengan dipandu melalui beberapa pertanyaan, antara lain:
 - 1) kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan;
 - 2) apa saja yang dimiliki/dilaksanakan oleh organisasi (unit/satuan kerja pelayanan);

- 3) bagaimana bentuk/struktur, tugas, fungsi, dan kewenangan dari kelembagaan satuan kerja (satker) pelayanan yang ada saat ini;
 - 4) instansi/Unit/Satker mana saja yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan dari jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanannya;
 - 5) peraturan/ketentuan apa saja yang terkait dan mendasari dengan kewenangan penyelenggaraan pada jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanannya
- b. Identifikasi jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait.

Setiap jenis pelayanan wajib dilakukan penyusunan Standar Pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan pada unit/satuan kerja pelayanan. Berdasarkan tugas, fungsi, dan kewenangan organisasi unit/satuan kerja pelayanan, perlu diidentifikasi untuk diketahui jenis-jenis pelayanan apa saja yang diselenggarakan oleh unit/instansi yang bersangkutan.

Contoh:

Pada unit/satuan kerja Puskesmas atau Rumah Sakit, terdapat berbagai jenis pelayanan seperti pelayanan klinik gigi, pelayanan klinik umum, pelayanan klinik bersalin, klinik penyakit dalam, pelayanan instalasi/apotik farmasi dan lain-lain masing-masing harus disusun Standar Pelayanannya.

Adapun proses identifikasi aspek jenis pelayanan dan masyarakat, dapat dipandu dengan menjawab pertanyaan, antara lain :

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

- c. Identifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu.
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.
Setiap jenis pelayanan diidentifikasi seluruh aktivitasnya dan urutan/langkah kegiatan pelayanannya, dimulai sejak kegiatan awal melayani ketika masyarakat datang, diproses menurut urutan prosedur layanan sampai selesai menerima pelayanan. Pada proses ini perlu dicatat siapa saja pelaksana/petugas/meja sampai yang terlibat menyelesaikan tiap tahapan pekerjaan tersebut.
Juga dicatat bagaimana peran masing-masing pelaksana/petugas melakukan pekerjaan apa dalam proses penyelesaian pelayanan tersebut dan memerlukan waktu berapa menit/jam. Alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (*flowchart*), sehingga dapat jelas dan mudah dikenali alur pekerjaan.
- d. Identifikasi sarana, prasarana, dan anggaran
Tahapan selanjutnya adalah melakukan identifikasi terhadap sarana dan prasarana serta dukungan anggaran yang digunakan Unit/Satuan Kerja/Instansi dalam tugas penyelenggaraan pelayanan. Dalam tahap ini perlu mengenali dan mendata meliputi apa saja dan berapa jumlah/kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktivitas penyelenggaraan pelayanan. Berapa jumlah anggaran belanja/biaya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan pada semua produk layanan dalam tahun anggaran yang lalu dan tahun yang bersangkutan.
- e. Identifikasi jumlah dan kompetensi SDM
Identifikasi SDM aparatur pelayanan meliputi kegiatan untuk mendata baik dari sisi kuantitas maupun kualitas, paling sedikit mendata; jumlah pelaksana, jenjang pendidikan, pangkat, pelatihan atau keterampilan yang dimiliki atau yang pernah diikuti, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing.

f. Identifikasi pengawasan internal

Pengawasan internal merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti untuk diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan pada unit/satuan kerja. Apakah pada unit/satuan kerja Penyelenggara Pelayanan sudah ada dan telah berfungsi serta bagaimana status dan bentuk organisasi (struktural/fungsional).

g. Identifikasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan

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. Kalau sudah ada sistem dan fungsi, bagaimana status dan bentuk organisasi, tugas dan fungsi.

h. Identifikasi sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan

Merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak unit penyelenggara untuk memberikan kepastian mengenai kualitas penyelenggaraan dan produk layanan.

i. Identifikasi aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan

Apabila masih terdapat aspek-aspek lain yang belum termasuk diidentifikasi dalam komponen di atas, namun pada kenyataannya ditemukan fakta bahwa ada unsur-unsur baik dalam bentuk fasilitas, sarana, sistem, maupun simbol-simbol yang dapat memberikan kontribusi menunjang dalam penyelenggaraan pelayanan maka dapat menambahkan komponen lain yang dibutuhkan.

Bagi unit pelayanan yang telah memiliki Standar Pelayanan, kegiatan identifikasi dapat dilakukan dengan mempelajari dan meneliti Standar Pelayanan yang ada.

BAB II

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 fakto-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, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

- a. 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;
 - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

- b. 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;
 - 8) Evaluasi kinerja pelaksana.

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 mempublikasikan.

Adapun 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.

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, standar pelayanan yang sudah ada dapat dijadikan rujukan, atau dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan hanya ada di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

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 (diawal, diakhir, 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 penyusun 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 di perlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang di butuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul betul memperhatikan baik 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 pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Perhitungan komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan. Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberi 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 pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya)
- b. 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 tahapan pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan pengelolaan 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 penyediaan sarana pengaduan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

Penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan melalui tahapan :

a. Penerimaan/pencatatan;

Penerimaan/pencatatan Pengaduan Masyarakat dilakukan oleh petugas layanan Pengaduan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan dengan menyediakan formulir pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya :

- 1) identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap;
- 2) uraian keluhan atas pelayanan; dan
- 3) tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

Pengguna layanan publik menerima tanda bukti Pengaduan dari petugas pencatat sesuai dengan formulir Pengaduan yang alamatnya jelas, segera dijawab oleh unit Pengaduan secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 hari kerja sejak surat Pengaduan

diterima. Dalam hal pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, pengelola wajib membantu mengisi formulir. Untuk selanjutnya dapat dilihat contoh format formulir penerimaan/pencatatan berikut :

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

FORMULIR PENGADUAN (COMPLAIN)

Pengadu dimohon mengisi data formulir pengaduan dengan lengkap. Pengadu bertanggungjawab apabila kemudian hari terbukti data isian formulir pengaduan ini **TIDAK BENAR**

No. Pendaftaran :

No	Identitas Pelaporan	Identitas Terlapor
1	Nama :	Nama :
2	Jenis Kelamin :	Instansi :
3	Alamat :	Alamat :
4	Tanda Pengenal : <input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> Paspor <input type="checkbox"/> Lainnya	
5	Nomor :	No Telp :
6	No. Tlp/Hp :	Fax :
7	Fax :	Email ;
8	Email :	

KRONOLOGIS	URAIAN
Waktu Kejadian	
Lampiran Pengaduan (Foto/ video/surat/kwitansi/ dll)	

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

- Semua data dalam formulir ini adalah benar
- Data dalam formulir akan menjadi rahasia Unit Pengaduan (nama unit pelayanan)
- Pengadu bertanggungjawab apabila terbukti data isian formulir pengaduan **TIDAK BENAR**

Teluk Kuantan,20.....

Petugas Pelayanan Publik
(Penerima Pengaduan Pelayanan)

Pelapor
(Masyarakat yang mengadu)

(.....)
Nama dan Tanda Tangan

(.....)
Nama dan Tanda Tangan

b. Penelaahan/pengklasifikasian;

Penelaah informasi Pengaduan dilakukan oleh petugas penelaah guna mengidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi, klasifikasi penanggungjawab, serta langkah langkah penanganan selanjutnya, yang dilakukan dengan:

- 1) merumuskan inti masalah yang diadukan;
- 2) menghubungkan materi Pengaduan dengan peraturan yang relevan;
- 3) meneliti dokumen dan/atau informasi yang diterima;
- 4) menentukan apakah pengaduan yang diterima dalam bentuk berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan; dan
- 5) melengkapi data/ informasi yang diperlukan.

Format penelaahan informasi pengaduan dapat dilihat pada berikut ini :

KOP SURAT

FORMULIR PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN

Tanggal Pengaduan :
Nomor Pengaduan :
Nama Pengadu :
Bidang yang diajukan Pengaduan :
Identifikasi Klasifikasi Pengaduan :
Pemeriksaan Substansi Pengaduan :
Klarifikasi Pengaduan :
Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan :
Tandatangan Tim Pengelola Pengaduan :
Ketua : ()
Anggota : ()
Anggota : ()

c. Penyaluran;

Pengaduan yang telah ditelaah oleh petugas penelaah disalurkan/diteruskan ke Penyelenggara/unit penyelenggara teknis pelayanan untuk mendapat tanggapan/klarifikasi. Pengaduan yang secara substansial bukan menjadi kewenangan Penyelenggara terkait untuk menyelesaikannya, Pengaduan tersebut akan disalurkan/diteruskan kepada pihak-pihak terkait yang berwenang untuk menanganinya.

Apabila terjadi kesalahan penyaluran dan/atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka Penyelenggara /unit teknis penyelenggara pelayanan wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran kepada unit Pengaduan.

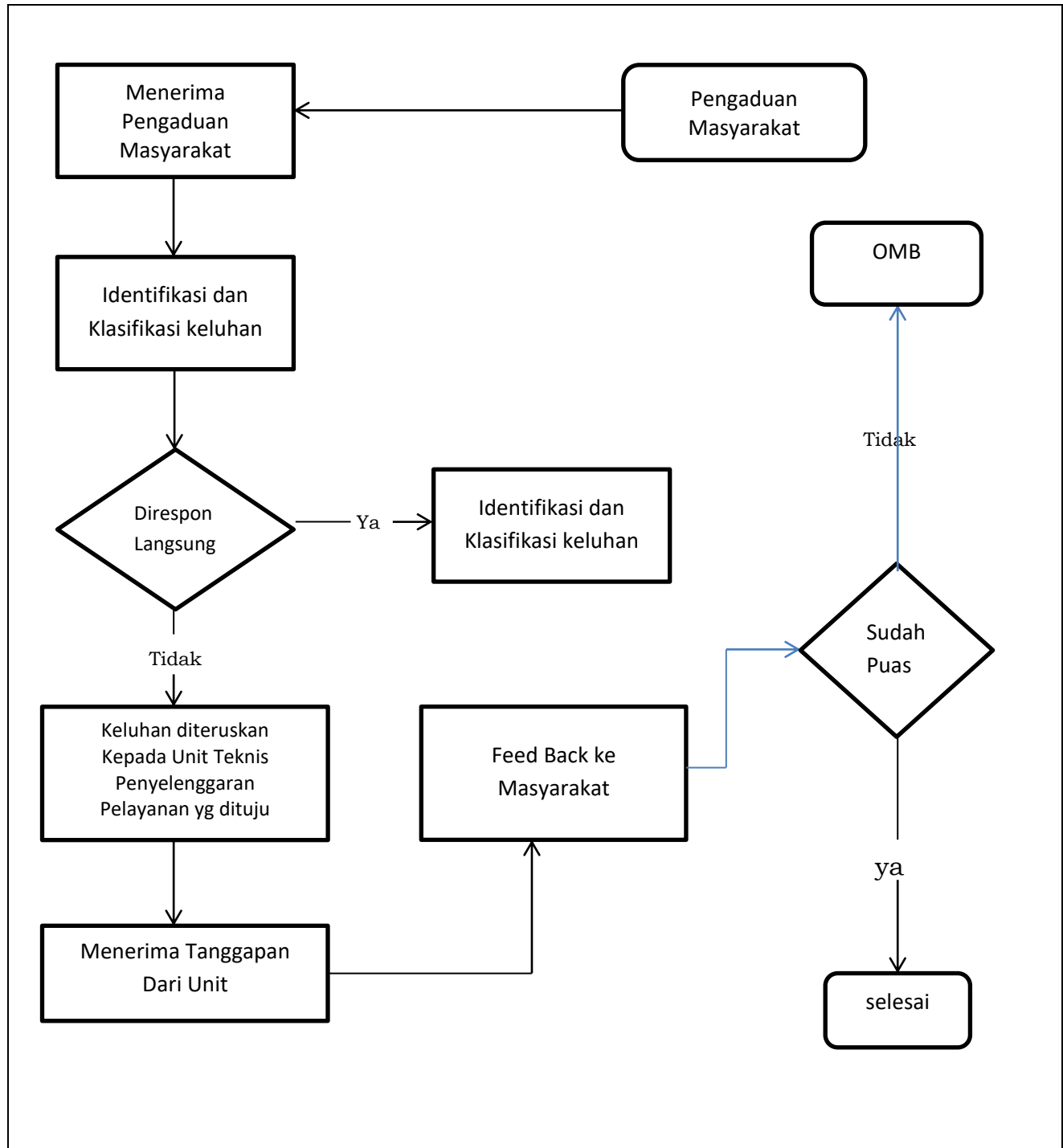
Dalam rangka melindungi pihak pelapor, petugas dapat merahasiakan kemungkinan dapat diketahuinya identitas pelapor dengan tidak mencatumkan identitas pelapor dalam penyaluran dan menutup identitas pelapor yang terdapat dalam surat Pengaduan.

d. Tanggapan/penanganan Pengaduan diselesaikan melalui pembuktian lebih lanjut melalui klarifikasi, konfirmasi, audit atau prosedur lainnya yang dipandang perlu sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun tanggapan/penanganan dilakukan sebagai berikut :

- 1) meminta data/bukti dan penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak terkait dengan permasalahan Pengaduan;
- 2) melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku;
- 3) memberikan tanggapan/penanganan sesuai dengan Standar Pelayanan dan ketentuan yang berlaku; dan
- 4) menyusun laporan penanganan Pengaduan.

Tanggapan/penanganan Pengaduan yang telah disusun oleh unit penyelenggara teknis pelayanan disalurkan/diteruskan kepada petugas pencatat untuk disampaikan kepada Pengadu. Untuk mekanisme pengaduan dan tanda bukti penerimaan pengaduan dapat dilihat pada tabel berikut :

Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat



Format Tanda Bukti Penerimaan Pengaduan

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

TANDA BUKTI

PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN

Telah terima dari pengguna layanan publik :

Pemberitahuan Pengaduan :

.....
.....
.....
.....

Teluk Kuantan,,20.....

(.....)

Nama

(*) Format tanda bukti pengaduan yang apa bila tidak mengandung unsur perselisihan atau kesepakatan bersama

Format Berita Acara Tanda Bukti Penerimaan Pengaduan

KOP

BERITA ACARA PEMBINAAN/TINDAK LANJUT PENGADUAN

Nomor.....

Pada hari ini/tanggal.....Bulan...../Tahun....., waktu :
.....WIB, bertempat

Di(“ruang pengaduan” tulis dg tulisan tangan),
saya yang bertanda tangan dibawah ini, telah menyetujui
/menerima hasil penyelesaian atas aduan/keluhan saya
terhadap

Demikian berita acara ini dibuat dalam rangkap secukupnya,
untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Teluk Kuantan,,.....

Petugas Dinas..... 	Yang bersangkutan.
------------------------------------	---------------------------------

(*) Format tanda bukti pengaduan yang mengandung unsur perselisihan
atau kesepakatan bersama

e. Pengarsipan.

Pengarsipan Laporan penanganan Pengaduan Masyarakat disimpan pada tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, serta urutan waktu Pengaduan sesuai dengan tatacara pengarsipan yang berlaku. Arsip-arsip Pengaduan berkadar pengawasan dan bersifat rahasia agar disimpan dengan aman dan hati-hati. Terhadap permintaan informasi tentang Pengaduan yang diajukan oleh Masyarakat dapat diberikan kecuali informasi yang dirahasiakan menurut peraturan perundang-undangan.

PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggaraan 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, metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, apabila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.
2. Dengar pendapat, 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.

BAB IV

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, Penyelenggara wajib mengadakan Forum Konsultasi Publik, serta 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.

Rancangan Standar Pelayanan yang telah dihasilkan melalui proses pembahasan dengan masyarakat kemudian disiapkan untuk ditetapkan oleh penyelenggara menjadi Standar Pelayanan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Tim Standar Pelayanan menyiapkan konsep Keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Penetapan Standar Pelayanan dan dilampirkan rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki.
- b. Konsep Keputusan terlebih dahulu diparaf oleh seluruh anggota tim Standar Pelayanan sebelum ditandatangani oleh Pimpinan Penyelenggara.
- c. Pimpinan penyelenggara yang berwenang menandatangani konsep Keputusan tentang Standar Pelayanan adalah kepala unit pelayanan yang bersangkutan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan jenis pelayanan dimaksud.

Contoh:

- Standar Pelayanan pada unit pelayanan Puskesmas ditandatangani oleh Kepala Puskesmas.
- Standar Pelayanan pada jenis pelayanan uji kendaraan bermotor ditandatangani oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan.

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 kedalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan sosialisasi dan internalisasi.

a. Sosialisasi Standar Pelayanan

- Sosialisasi dilakukan kepada pihak internal dan eksternal. Hal pertama yang harus dilakukan adalah mensosialisasikan Standar Pelayanan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi dilingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan, khususnya semua pelaksana pelayanan agar menyadari adanya perubahan dalam cara memberikan pelayanan.
- Sosialisasi secara eksternal juga perlu dilakukan kepada pihak-pihak diluar penyelenggara, misalnya masyarakat pengguna, LSM, media masa, legislatif, Ombudsman yang secara langsung atau tidak langsung terkait dengan penyelenggaraan pelayanan. Sosialisasi kepada pihak luar dimaksudkan agar pihak-pihak tersebut juga mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya.
- Proses sosialisasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan fungsi-fungsi humas, media massa, dan forum warga yang memiliki kepentingan yang sama sesuai jangkauan pelayanan. Instrumen sosialisasi yang dapat membantu adalah melalui pemuatan Standar Pelayanan yang akan diberlakukan dalam majalah organisasi, pengumuman dalam rapat formal; pada papan pengumuman, surat kabar dan radio/televisi lokal. Proses sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

b. Internalisasi Standar Pelayanan

- upaya pemberitahuan tentang penerapan Standar Pelayanan tidak cukup hanya disosialisasikan, akan tetapi setelah tahap sosialisasi perlu dilakukan internalisasi didalam organisasi penyedia pelayanan.

- Internalisasi ini dilakukan untuk memberikan pemahaman dan penguasaan untuk mengimplementasikan Standar Pelayanan kepada seluruh jajaran organisasi. Sasaran internalisasi tersebut adalah agar penyelenggara siap memberlakukan Standar Pelayanan yang harus dipahami, dipatuhi, dan diterapkan oleh setiap pelaksana. Proses sosialisasi dan internalisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

BAB IV

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).

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. Dalam rangka optimalisasi pelayanan, penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala 1 (satu) tahun. Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

Evaluasi terhadap Standar Pelayanan dilakukan baik terhadap komponen Standar Pelayanan maupun proses penerapannya.

1. Dari sisi substansi, evaluasi dapat dilakukan melalui pertanyaan antara lain:
 - a. Sejauh mana Standar Pelayanan yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja dan organisasi secara keseluruhan.
 - b. Sejauh mana Standar Pelayanan yang ditetapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana. Hal paling mudah dilihat dari penerapan Standar Pelayanan adalah bagaimana Standar Pelayanan dapat dengan mudah dipahami dan diterapkan secara benar oleh setiap individu dalam organisasi yang diberi tugas untuk melaksanakan prosedur yang tertuang dalam Standar Pelayanan.
 - c. Sejauh mana setiap orang yang diberi tugas melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik. Pertanyaan ini berkaitan dengan pertanyaan di atas. Jika Standar Pelayanan mudah

- dipahami, maka akan memudahkan pula untuk pelaksanaannya. Namun demikian, dalam hal tertentu pendapat ini belum tentu benar, karena setiap orang memiliki pengalaman dan tingkat kepandaian yang berbeda.
- d. Sejauh mana diperlukan penyempurnaan terhadap Standar Pelayanan yang telah diterapkan atau bahkan sejauh mana diperlukan Standar Pelayanan yang baru. Dari tahapan monitoring sebenarnya dapat dilihat masukan mengenai tahapan mana yang dipandang menghambat, kurang tepat atau perlu dibuat Standar Pelayanan yang baru.
 - e. Sejauh mana Standar Pelayanan yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan Standar Pelayanan. Secara khusus Standar Pelayanan juga didesain untuk memecahkan masalah prosedural yang menghambat proses organisasi.
 - f. Sejauh mana Standar Pelayanan yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi. Baik perubahan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah ataupun perubahan dalam kaitan untuk pemenuhan harapan masyarakat.
 - g. Sejauh mana Standar Pelayanan yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan yang lainnya. Dari tahapan monitoring juga dapat diketahui tahapan prosedur mana yang tidak berfungsi sehingga mengganggu keseluruhan proses organisasi, atau prosedur mana yang berjalan lambat sehingga mengganggu prosedur-prosedur lainnya yang bergantung pada prosedur tersebut, dan lainnya.
 - h. Sejauh mana Standar Pelayanan yang diterapkan dapat memuaskan masyarakat berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat.
2. Dari sisi proses penerapan, pertanyaan-pertanyaan yang dapat diajukan dalam melakukan evaluasi antara lain sebagai berikut:
- a. Sejauh mana strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan standar pelayanan secara benar. Proses penerapan yang benar dan konsisten, melalui perencanaan yang sistematis, pemberian pelatihan, pemberitahuan atau publikasi serta pembukaan akses yang luas. Upaya ini akan meningkatkan tingkat keberhasilan penerapan.
 - b. Sejauh mana tingkat penerimaan para pelaksana terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan. Sikap keengganan terhadap penerapan standar pelayanan akan menghambat proses organisasi secara keseluruhan. Minimnya pemberitahuan, pelatihan dan aksesibilitas terhadap standar pelayanan, cenderung akan menimbulkan sikap penolakan terhadap standar pelayanan.

- c. Sejauh mana para pelaksana mampu bekerja secara efektif, mulai dari proses penerapan standar pelayanan sampai pada proses monitoring. Keberhasilan para pelaksana dapat dilihat dari keberhasilan penerapan standar pelayanan.
- d. Sejauh mana mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik. Supervisi memegang peranan penting dalam penerapan standar pelayanan. Oleh karena itu, mekanisme supervisi yang baik juga akan mendorong keberhasilan penerapan standar pelayanan.
- e. Sejauh mana pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan. Evaluasi ini sekaligus pula untuk melihat sejauh mana identifikasi kebutuhan pelatihan secara tepat ditetapkan, bagaimana metoda pelatihannya, siapa instrukturinya serta evaluasi setelah mengikuti pelatihan.
- f. Sejauh mana risiko akibat perubahan standar pelayanan dapat ditangani secara baik. Perubahan standar pelayanan pada tahap awal penerapannya selalu memberikan dampak terhadap proses pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Oleh karena itu, perlu pula dilihat sampai sejauh mana dampak tersebut mempengaruhi kinerja organisasi dan bagaimana antisipasinya.

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

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. 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.

BUPATI KUANTAN SINGINGI,

ttd.

H. SUHARDIMAN AMBY

LAMPIRAN II
 PERATURAN BUPATI KUANTAN SINGINGI
 NOMOR : 36 TAHUN 2024
 TANGGAL : 2 DESEMBER 2024
 TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK

STANDAR PELAYANAN (diisi per Produk Pelayanan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan diisi dengan produk pelayanan yang dihasilkan
2.	Persyaratan Pelayanan diisi dengan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan produk pelayanan
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur diisi dengan sistem, mekanisme dan prosedur yang dilaksanakan <i>step by step</i> untuk mendapatkan pelayanan (contoh : mengisi aplikasi, formulir, tahapan, alur layanan)
4.	Jangka Waktu diisi dengan berapa lama waktu penyelesaian suatu produk layanan
5.	Biaya/Tarif diisi dengan biaya/tarif apabila ada. Kalau tidak ada disebutkan gratis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan diisi dengan aplikasi pengaduan bil ada, nomor telepon pengaduan, media pengaduan/masukan/saran baik melalui media elektronik/media sosial maupun konvensional

JENIS LAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukumdiisi dengan dasar hukum pelaksanaan pelayanan pada setiap jenisnya
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitasdiisi sarana dan prasarana yang dibutuhkan pada setiap jenis pelayanan
3.	Kompetensi pelaksanadiisi kebutuhan kompetensi pelaksana pada setiap jenis pelayanan
4.	Pengawasan internaldiisi mekanisme pengawasan internal organisasi pada setiap pelayanan
5.	Jumlah Pelaksanadiisi kebutuhan pelaksana pada setiap jenis pelayanan
6.	Jaminan pelayanandiisi jaminan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanandiisi kaminan keamanan dan keselamatan bagi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
8.	Evaluasi kinerja pelaksanadiisi dengan mekanisme evaluasi kinerja pelaksana

(Pimpinan Penyelenggara Pelayanan)

Nama
Pangkat
NIP

BUPATI KUANTAN SINGINGI,

ttd.

H. SUHARDIMAN AMBY

Salinan sesuai dengan aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM



YUNITA TRISIA, SH., MH
Pembina Tk. I

NIP. 19770603 200012 2 001

LAMPIRAN III
PERATURAN BUPATI KUANTAN SINGINGI
NOMOR : 36 TAHUN 2024
TANGGAL : 2 DESEMBER 2024
TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN
STANDAR PELAYANAN PUBLIK

FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN

Contoh Maklumat Pelayanan

(KOP SURAT)

MAKLUMAT PELAYANAN

1. KAMI BERJANJI DAN SANGGUP UNTUK MELAKSANAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN.
2. KAMI BERJANJI DAN SANGGUP UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS.
3. KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR.

.....,.....
KEPALA.....

NAMA
NIP.

BUPATI KUANTAN SINGINGI,
ttd.
H. SUHARDIMAN AMBY



Salinan sesuai dengan aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM

YUNTA TRISIA, SH., MH
Pembina Tk. I
NIP. 19770603 200012 2 001