



GUBERNUR BANTEN

PERATURAN GUBERNUR BANTEN

NOMOR 72 TAHUN 2021

TENTANG

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR BANTEN,

Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berstandar sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik dan pemerintahan yang baik di lingkungan Pemerintah Provinsi Banten, perlu dibuat pedoman standar pelayanan publik;

b. bahwa untuk melaksanakan kewajiban dalam ketentuan Pasal 15 ayat (2) huruf a Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Banten perlu memiliki pedoman standar pelayanan yang baik dan berkualitas;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Banten (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4010);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5387) 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 Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
7. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Banten Tahun 2011 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Banten Nomor 38);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN
STANDAR PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Banten.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Banten.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Banten.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Gubernur dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi.
6. Unit Pelaksana Teknis Daerah yang selanjutnya disingkat UPTD adalah unit kerja yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu pada Perangkat Daerah.
7. Biro adalah unit kerja pada Sekretariat Daerah.
8. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah Provinsi.
9. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.
10. 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.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kepala Perangkat Daerah, Unit Kerja, dan Direksi BUMD yang membawahkan Pelaksana Pelayanan Publik.

12. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok, atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. Unit Penyelenggara Pelayanan adalah UPTD, Unit Kerja, dan BUMD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada Masyarakat.
14. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Perangkat Daerah, Unit Penyelenggara Pelayanan, dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
15. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok, atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
16. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
17. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.

Pasal 2

- (1) Maksud Peraturan Gubernur ini sebagai acuan bagi Penyelenggara dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan.
- (2) Tujuan Peraturan Gubernur ini untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 3

Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.

Pasal 4

Prinsip penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan meliputi :

- 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 bersama dan

mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;

- c. akuntabel, yaitu hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan 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 oleh 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.

Pasal 5

Tahapan penyusunan Standar Pelayanan meliputi :

- a. penyusunan rancangan Standar Pelayanan;
- b. partisipasi masyarakat dalam Penyusunan standar pelayanan;
- c. penetapan Standar Pelayanan;
- d. penetapan Maklumat Pelayanan;
- e. penerapan Standar Pelayanan; dan
- f. pemantauan dan evaluasi.

BAB II

PENYUSUNAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 6

- (1) Penyelenggara menyusun rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi dengan Masyarakat.
- (2) Penyelenggara mengidentikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dalam menyusun rancangan Standar Pelayanan.
- (3) Rancangan Standar Pelayanan memuat:
 - a. komponen proses penyampaian layanan (*service delivery*), meliputi:
 - 1) persyaratan;
 - 2) sistem, mekanisme dan prosedur;
 - 3) jangka waktu pelayanan;
 - 4) biaya/tarif;
 - 5) produk layanan; dan

- 6) pengelolaan pengaduan.
- b. komponen 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.
- (4) Penyelenggara mempublikasikan komponen proses penyampaian layanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a.
- (5) Penyelenggara menginformasikan komponen proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b kepada masyarakat, pada saat pembahasan penyusunan rancangan Standar Pelayanan.

BAB III

PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 7

- (1) Penyusunan rancangan Standar Pelayanan harus mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait.
- (2) Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas unsur:
 - a. tokoh Masyarakat;
 - b. akademisi;
 - c. dunia usaha;
 - d. organisasi profesi; dan/atau
 - e. lembaga swadaya masyarakat.
- (3) Jumlah unsur Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditetapkan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian pada bidang Standar Pelayanan yang akan disusun.

BAB IV
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 8

- (1) Penyelenggara membuat berita acara pembahasan penyusunan rancangan Standar Pelayanan sebelum menetapkan Standar Pelayanan.
- (2) Berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh seluruh pihak yang mengikuti pembahasan penyusunan rancangan Standar Pelayanan.
- (3) Penyelenggara menetapkan Standar Pelayanan yang telah disepakati sesuai dengan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara mempublikasikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melalui papan pengumuman pada ruang pelayanan dan/atau melalui situs web Penyelenggara.

BAB V
PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 9

- (1) Penyelenggara 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) Penyelenggara mempublikasikan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.
- (4) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan melalui:
 - a. papan pengumuman;

- b. brosur/selebaran;
- c. media jejaring sosial internet; dan/atau
- d. media lain yang mudah diakses oleh Masyarakat.

BAB VI

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 10

- (1) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3), diinternalisasi dan disosialisasi kepada Pihak Terkait.
- (2) Penyelenggara mendokumentasikan kegiatan internalisasi dan sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) diintegrasikan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan yang meliputi:
 - a. perencanaan program;
 - b. kegiatan; dan
 - c. anggaran Penyelenggara.
- (4) Integrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB VII

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 11

- (1) Penyelenggara melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penerapan Standar Pelayanan setiap 1 (satu) tahun sekali.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan.
- (3) Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan atau Pelaksana melaporkan hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Kepala Biro yang menangani reformasi birokrasi melalui kepala Perangkat Daerah.

- (4) Hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan paling lambat pada bulan Oktober setiap tahunnya.
- (5) Penyelenggara melakukan peningkatan kualitas dan inovasi Pelayanan Publik yang berkelanjutan berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 12

Uraian tahapan penyusunan Standar Pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Serang
pada tanggal 31 Desember 2021

GUBERNUR BANTEN,

ttd.

WAHIDIN HALIM

Diundangkan di Serang
pada tanggal 31 Desember 2021

Plt. SEKRETARIS DAERAH

PROVINSI BANTEN,

ttd.

MUHTAROM

BERITA DAERAH PROVINSI BANTEN TAHUN 2021 NOMOR 72

Salinan sesuai dengan aslinya
Plt. KEPALA BIRO HUKUM,



Drs. E. A. DENI HERMAWAN, M.Si.

Pembina Utama Madya
NIP. 19671228 199312 1 001

LAMPIRAN
PERATURAN GUBERNUR BANTEN
NOMOR 72 TAHUN 2021
TENTANG
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

I. TAHAPAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAN PERAN SERTA MASYARAKAT

A. Tahapan Penyusunan Standar Pelayanan

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 peraturan 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-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-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 identifikasi biaya pelayanan dalam setiap tahapan pelayanan dengan mempertimbangkan aspirasi 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. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

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

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 harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

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 peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi Penyelenggara Pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan perundang-undangan.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan.

Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

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

Rancangan Standar Pelayanan

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

B. Peran Serta Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa dalam penyusunan 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; dan
- 3. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

- 1. Rapat Bersama

Forum pertemuan untuk membahas, mendiskusikan, atau mengklarifikasi rumusan rancangan Standar Pelayanan.

2. 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.

3. 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 ketentuan peraturan perundang-undangan tentang Pedoman Penyusunan SPM yang dimiliki. Hasil dari pembahasan Rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang sudah disetujui. Standar Pelayanan tersebut paling sedikit memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan, serta mekanisme pengaduan.

II. PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

A. 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.

Langkah-langkah dalam menetapkan standar pelayanan adalah :

1. penyelenggara menyiapkan konsep Keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Penetapan Standar Pelayanan, dan dilampirkan rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki.
2. konsep Keputusan terlebih dahulu diparaf secara berjenjang sebelum ditandatangani oleh Pimpinan Penyelenggara atau Pimpinan Unit Pelayanan.
3. Dalam hal Keputusan ditandatangani Pimpinan Unit Pelayanan wajib disahkan oleh Pimpinan Penyelenggara.

B. Format Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan



PEMERINTAH PROVINSI BANTEN
PERANGKAT DAERAH
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
Alamat, Telepon, Faksimili Instansi Website
Instansi; Email Instansi; Kode Pos Instansi

BERITA ACARA NOMOR ...
TENTANG
PEMBAHASAN STANDAR PELAYANAN ...

Pada hari ini tanggal... bulan ... Tahun..... bertempat di ... telah dilakukan Rapat Pembahasan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan..... pada ... (Perangkat Daerah/Unit Kerja), dengan hasil sebagai berikut :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Demikian Berita Acara Rapat Pembahasan Standar Pelayanan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

DITANDATANGANI OLEH :

No	NAMA	INSTANSI	JABATAN	TANDA TANGAN
1.				
2.				
3.				
4.				

III. 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 terdiri atas:

- a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
- c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

CONTOH FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN

(KOP SURAT)

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 KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

.....,
.....

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

.....

NIP

IV. PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

A. Pemantauan

Pemantauan penerapan standar pelayanan adalah suatu proses penilaian apakah penyelenggaraan pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Untuk melakukan pemantauan, penyelenggara harus menentukan:

- a. komponen/aspek/variabel/indikator yang akan dimonitor;
- b. metode/teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data;
- c. frekuensi/periode monitoring (kuartal, catur wulan/semester); dan
- d. kapan dan kepada siapa hasil monitoring dilaporkan.

Untuk mempermudah dalam melakukan monitoring dapat digunakan Lembar Kerja- berikut ini:

Lembar Kerja Alat Bantu Pemantauan Penerapan Standar Pelayanan Kuartal/Catur Wulan/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	Efektivitas 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 standar pelayanan				
10	Pengemasan dan penyampaian Informasi standar pelayanan				

Berdasarkan kesenjangan antara pencapaian/realisasi dalam penerapan standar pelayanan dengan standar pelayanan yang ditentukan, selanjutnya penyelenggara dapat merumuskan permasalahan yang ada.

Metode/teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data antara lain :

- a. analisis dokumen;
- b. survey, dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- c. wawancara;
- d. observasi; dan
- e. pertemuan dengan kelompok tertentu baik internal maupun pihak luar; dan
- f. *Rapid appraisal methods* yaitu metode untuk memperoleh informasi kualitatif tentang hal tertentu secara cepat dan ringkas dengan memanfaatkan informasi yang ada dan menggunakan informan kunci.

B. Evaluasi

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 terhadap standar pelayanan dilakukan baik terhadap komponen standar pelayanan maupun proses penerapannya.

Proses evaluasi juga mempertimbangkan:

- a. pengaduan pelayanan publik yang diperoleh;
- b. hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat; dan
- c. kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Dari sisi substansi, evaluasi dapat dilakukan melalui pertanyaan antara lain :

- a. sejauh mana Standar Pelayanan yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, Unit Penyelenggara Pelayanan, Perangkat Daerah, dan BUMD secara keseluruhan?
- b. sejauh mana Standar Pelayanan yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh Pelaksana?
- c. bagaimana Pelayanan yang dilakukan oleh Pelaksana, apakah sudah sesuai dengan Standar Pelayanan?
- d. apakah diperlukan penyempurnaan terhadap Standar Pelayanan yang telah diterapkan atau apakah diperlukan standar pelayanan yang baru?
- e. sejauh mana Standar Pelayanan yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan Standar Pelayanan?

- f. sejauh mana Standar Pelayanan yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan di lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan, Perangkat Daerah, dan BUMD, baik perubahan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah maupun perubahan dalam kaitan untuk pemenuhan harapan masyarakat?
- g. apakah Standar Pelayanan yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan lainnya?
- h. sejauh mana tingkat kepuasan Masyarakat terhadap Standar Pelayanan yang diterapkan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat?

Dari sisi proses penerapan, pertanyaan-pertanyaan yang dapat diajukan dalam melakukan evaluasi antara lain :

- a. sejauh mana tingkat keberhasilan strategi penerapan yang telah dilakukan dalam mendorong penerapan Standar Pelayanan?
- b. sejauh mana tingkat pemahaman Pelaksana terhadap Standar Pelayanan yang telah diterapkan?
- c. sejauh mana efektifitas dan kemampuan Pelaksana dalam bekerja, mulai dari proses penerapan Standar Pelayanan sampai pada proses monitoring?
- d. sejauh mana peran dan fungsi supervisi dalam mengawasi penerapan Standar Pelayanan?
- e. bagaimana pelatihan yang harus diberikan kepada Pelaksana agar mampu melaksanakan Standar Pelayanan?
- f. bagaimana penanganan risiko akibat perubahan Standar Pelayanan?

Salinan sesuai dengan aslinya
Plt. KEPALA BIRO HUKUM,



Drs. E. A. DENI HERMAWAN, M.Si.
Pembina Utama Madya
NIP. 19671228 199312 1 001

GUBERNUR BANTEN,

ttd.

WAHIDIN HALIM