



BUPATI SERDANG BEDAGAI PROVINSI SUMATERA UTARA

PERATURAN BUPATI SERDANG BEDAGAI
NOMOR 48 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SERDANG BEDAGAI,

- Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan;
- b. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 25 ayat (4) Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan disusun dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b di atas, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Samosir dan Kabupaten Serdang Bedagai di Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4346);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5601, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5888);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 305, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6173);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai (Lembaran Daerah Kabupaten

Serdang Bedagai Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 137);

11. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2018 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Tahun 2018 Nomor 144).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Serdang Bedagai;
2. Pemerintah daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Serdang Bedagai.
4. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.
5. Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut PD adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Kabupaten Serdang Bedagai.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah dan perusahaan umum daerah.
7. Pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan.
8. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan perjanjian penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
9. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah Kepala Organisasi Perangkat Daerah dan direksi BUMD di

Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai yang membawahi pelaksanaan pelayanan publik.

10. Unit Pelayanan adalah satuan Organisasi di lingkungan pemerintahan daerah sebagai penyelenggara Pelayanan.
11. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
12. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan OPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi OPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan – kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
13. Pertanggungjawaban pelayanan publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
14. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
15. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang ditentukan.
16. Pengaduan adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara dan pelaksana.
17. 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.
18. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Peraturan ini digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pada unit kerja dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan.

- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan kepada masyarakat.

BAB III STANDAR PELAYANAN

Pasal 3

- (1) Setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan.
- (2) Standar pelayanan harus diumumkan secara luas kepada masyarakat sekurang-kurangnya melalui papan pengumuman pada ruang pelayanan masing-masing penyelenggara dan melalui *website*.

Pasal 4

Prinsip-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 secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan;
- d. berkelanjutan, yaitu standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan;
- e. 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;
- f. konsistensi, yaitu dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau; dan
- g. aksesibilitas, yaitu harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

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.

Pasal 6

Rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a 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 di internal organisasi (*manufacturing*).

Pasal 7

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a meliputi :

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. jangka waktu pelayanan;
- d. biaya/ tarif;
- e. produk pelayanan; dan
- f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Pasal 8

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b meliputi :

- a. dasar hukum;
- b. sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas;
- c. kompetensi pelaksana;
- d. pengawasan internal;
- e. jumlah pelaksana;
- f. jaminan pelayanan;
- g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- h. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 9

- (1) Penyusunan standar pelayanan difokuskan pada komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*service delivery*) yang merupakan inti penyelenggara pelayanan pada pengguna layanan.
- (2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan (*manufacturing*), proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing penyelenggara pelayanan.

Pasal 10

- (1) Pembahasan komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a dilakukan secara bersama antara penyelenggara pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan/ atau pihak terkait.
- (2) Pembahasan komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a disiapkan oleh penyelenggara pelayanan dan diinformasikan kepada masyarakat dalam proses pembahasan rancangan standar pelayanan.

Pasal 11

- (1) Masyarakat dan/ atau pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) meliputi :
 - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung;
 - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, institusi, organisasi profesi dan/ atau lembaga swadaya masyarakat.
- (2) Penetapan wakil masyarakat dan/ atau pihak terkait beserta jumlahnya ditentukan oleh penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.

Pasal 12

- (1) Rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a yang telah disepakati antara penyelenggara dengan masyarakat dan/ atau pihak terkait ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara dengan keputusan pimpinan penyelenggara atau unit pelayanan dengan disahkan oleh pimpinan penyelenggara, kecuali diatur lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat sekurang-kurangnya melalui papan pengumuman pada ruang pelayanan dan/ atau melalui *website* masing-masing penyelenggara.

Pasal 13

- (1) Standar pelayanan yang sudah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) selanjutnya ditetapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan.
- (2) Proses penerapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara internalisasi dan sosialisasi kepada masyarakat dan/atau pihak-pihak terkait serta didokumentasikan oleh penyelenggara.
- (3) Penerapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diintegrasikan dalam manajemen penyelenggara pelayanan yang meliputi perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.
- (4) Integrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggara pelayanan.

BAB IV

MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 14

Penyelenggara wajib menyusun dan menandatangani maklumat pelayanan sebelum menerapkan standar pelayanan.

BAB V

MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 15

- (1) Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk :
 - a. mengetahui pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan; dan
 - b. membandingkan hasil atau kinerja pelayanan yang telah menerapkan standar pelayanan.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh penyelenggara dan dapat dilimpahkan kepada pejabat di bawahnya sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (3) Pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan keputusan kepala perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik.
- (4) Monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya dilaksanakan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (5) Hasil monitoring dan evaluasi dipergunakan sebagai bahan :
 - a. peningkatan pelayanan;

- b. penyempurnaan standar pelayanan;
- c. perencanaan sumber daya yang dibutuhkan; dan
- d. penyusunan pelaporan.

BAB VI PELAPORAN

Pasal 16

Setiap hasil penerapan standar pelayanan pada instansi/ perangkat daerah di lingkungan pemerintah daerah dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, cq. Bagian Organisasi.

BAB VII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Penjabaran tahapan penyusunan standar pelayanan tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 18

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Salinan ini sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDAKAB SERDANG BEDAGAI,



Abdul Hakim Sori Muda Harahap, SH
PENATA Tk. I
NIP. 197312212001121002

Ditetapkan di Sei Rampah
pada tanggal 12 September 2022
BUPATI SERDANG BEDAGAI,

ttd

DARMA WIJAYA

Diundangkan di Sei Rampah
pada tanggal 12 September 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI,

ttd

M. FAISAL HASRIMY

BERITA DAERAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI TAHUN 2022
NOMOR

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI SERDANG BEDAGAI
NOMOR : 48 Tahun 2022
TANGGAL : 12 September 2022
TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG
BEDAGAI

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN 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 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 ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan standar pelayanan adalah komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan.

Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen standar pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan.

Sedangkan untuk komponen standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

Penyusunan rancangan standar pelayanan selain perlu memperhatikan komponen standar pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

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

1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, standar pelayanan yang

sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- a. daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan;
- b. waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

Disamping itu, 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

besarannya 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. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola.

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

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 terkait yang berlaku. Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi standar pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan standar pelayanan untuk membuat rancangan standar pelayanan.

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

Penyusunan rancangan standar pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat rancangan standar pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain:

Rancangan Standar Pelayanan

1.	Jenis 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. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Sebagaimana amanat 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.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

1. Diskusi Grup Terfokus (*Focused Group Discussion*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi rancangan standar pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

2. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

Pada proses pembahasan dengan masyarakat, organisasi penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen lain, seperti: sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Selain itu bagi penyelenggara pelayanan yang menerapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM), pembahasan standar pelayanan juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan SPM yang dimiliki. Hasil dari

pembahasan rancangan standar pelayanan adalah standar pelayanan yang sudah disetujui. Standar pelayanan tersebut 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.

C. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan standar pelayanan, penyelenggara wajib membuat berita acara pembahasan standar pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

D. Penerapan Standar Pelayanan

Standar pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan standar pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan standar pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan standar pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

E. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan standar pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah:

1. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
2. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus;
3. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

F. Pemantauan dan Evaluasi

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan 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 yang berlaku.

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*).

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.

BUPATI SERDANG BEDAGAI,

ttd

DARMA WIJAYA

Salinan ini sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDAKAB SERDANG BEDAGAI,



Abdul Hakim Sori Muda Harahap, SH
PENATA Tk. I
NIP. 197312212001121002