



SALINAN

WALIKOTA MATARAM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
PERATURAN WALIKOTA MATARAM
NOMOR : 11 TAHUN 2017

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MATARAM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MATARAM,

- 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 menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan;
- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 26 ayat (1) dan Pasal 32 ayat (1) Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu diatur dengan Peraturan Walikota;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Mataram (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3531);
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 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);
5. 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 Tahun 2012 Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Mataram Tahun 2016 Nomor 3 Seri E);
9. Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Mataram (Lembaran Daerah Kota Mataram Tahun 2016 Nomor 1 Seri D).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MATARAM.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Mataram.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Mataram.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Mataram.

5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Unit Kerja adalah Satuan Kerja pada Perangkat Daerah.
7. Bagian Organisasi adalah Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Mataram.
8. 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan.
9. 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.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Daerah.
11. Unit Pelayanan adalah satuan organisasi dilingkungan Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara pelayanan.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
13. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
14. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Peraturan Walikota 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 setiap jenis pelayanan.
- (2) Standar Pelayanan harus diumumkan secara luas kepada masyarakat sekurang-kurangnya melalui papan pengumuman pada ruang pelayanan masing-masing penyelenggara dan/atau melalui *website*.

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 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 mentaati 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; dan
- i. aksesibilitas.

Pasal 9

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan difokuskan pada komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*service delivery*) yang merupakan inti penyelenggaraan pelayanan pada pengguna layanan.
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan (*manufacturing*), proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi 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 b 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) terdiri dari :
 - 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.
- (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 diterapkan 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 penyelenggaraan 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 penyelenggaraan pelayanan.

BAB IV
MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib untuk menyusun dan menandatangani Maklumat Pelayanan sebelum menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

BAB V
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 15

- (1) Monitoring dan evaluasi dilaksanakan 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 bawahannya 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 dilaporkan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah, cq. Bagian Organisasi.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Penjabaran tahapan penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 18

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Mataram.

Ditetapkan di Mataram
pada tanggal 3 April 2017

WALIKOTA MATARAM

H. AHYAR ABDUH

Diundangkan di Mataram
pada tanggal 3 April 2017
SEKRETARIS DAERAH KOTA MATARAM

H. EFFENDI EKO SASWITO

BERITA DAERAH KOTA MATARAM TAHUN 2017 NOMOR 11

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,

TTD

MANSUR, SH. MH
NIP.197012312002121035

LAMPIRAN

PERATURAN WALIKOTA MATARAM

NOMOR : 11 TAHUN 2017

TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MATARAM

PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

A. Penyusunan Standar Pelayanan

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

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:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) 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.
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (*manufacturing*) 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; dan
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana.

3. Tahapan Penyusunan Standar Pelayanan

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

a. 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 diawal, diakhir 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:

- 1) Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- 2) Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

b. 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.

c. 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.

d. 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.

Bahwa tidak semua jenis pelayanan dikenakan biaya/tarif. Harus dibedakan jenis-jenis pelayanan yang dikenakan biaya dan pelayanan yang tidak dikenakan biaya (Gratis).

Proses identifikasi biaya pelayanan 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:

- 1) Jumlah biaya yang dibebankan kepada pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- 2) Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pelayanan; dan
- 3) 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.

e. 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.

f. 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. 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. 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 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 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.

CONTOH FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN


PERANGKAT DAERAH
<u>MAKLUMAT PELAYANAN</u>
“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”
Mataram,..... Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,
..... NIP.

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*).

WALIKOTA MATARAM,

H. AHYAR ABDUH