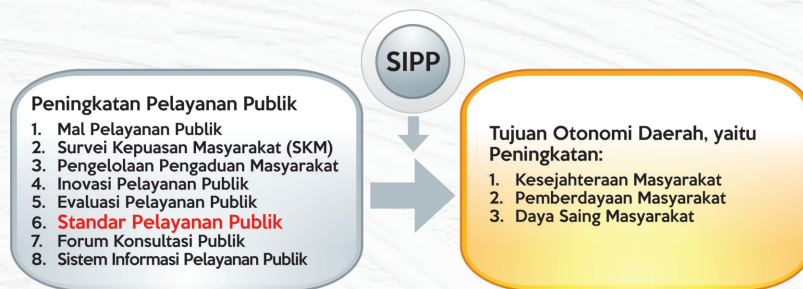


# PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah ternyata saat ini masih belum memenuhi harapan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah perlunya standar pelayanan publik. Standar ini merupakan tolok ukur penyelenggaraan pelayanan bagi pelaksana dan pengguna layanan. Komponen ini kemudian bisa menjadi acuan untuk mengukur efektivitas pelayanan dan menakar kepuasan pengguna layanan saat mengakses layanan di unit pelayanan publik.

Buku ini fokus pada bagaimana penyusunan standar pelayanan publik. Gambaran dari uraian di atas dapat diilustrasikan sebagai berikut.



**Dr. SAMPARA LUKMAN, M.A.**, merupakan pengajar pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Departemen Dalam Negeri dan Dosen Tetap Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Kementerian Dalam Negeri. Setelah menjabat sebagai Dekan Fakultas Manajemen Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri periode 2011-2016, penulis diberi amanah memegang jabatan sebagai Direktur Program Pascasarjana Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Kementerian Dalam Negeri, hingga sekarang.



**Dr. H. DADANG SUWANDA, S.E., M.M., M.Ak., Ak., CA.**, merupakan dosen Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN), dengan spesifikasi bidang keuangan, audit, dan akuntansi pemerintah daerah. Selain itu, merupakan widyaiswara tidak tetap pada Badan Diklat/Pusat Pengembangan SDM Kementerian Dalam Negeri. Aktif menulis buku, jurnal, prosiding, maupun artikel versi cetak dan *online* yang telah banyak beredar secara nasional dan internasional. Dengan kompetensi dan sejumlah pengalaman yang dimilikinya, kini sering dipercaya sebagai pembicara pada berbagai acara seminar, pelatihan, dan *workshop* tingkat nasional dan daerah terutama terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah.



**YUDI PRIHANTO SANTOSO, S.E.**, pengalaman pekerjaannya lebih banyak dalam penelitian terkait permasalahan penyelenggaraan pemerintah daerah, pendampingan dan konsultasi di beberapa kota dan kabupaten di Indonesia terkait penyelenggaraan pemerintah daerah, seperti pendampingan penyusunan LAKIP, penyusunan LKPD dalam mendapatkan WTP. Saat ini lebih banyak berkecimpung sebagai editor buku terkait pemerintahan daerah dan tenaga ahli di Dadang Suwanda Consulting.

## PT REMAJA ROSDAKARYA

Jln. Ibu Inggit Garnasih No. 40 Bandung 40252  
Tlp (022) 5200287 - Fax (022) 5202529  
e-mail: rosdakarya@rosda.co.id  
www.rosda.id

Hukum&Pemerintahan  
ISBN 978-602-446-556-8



9 786024 465568  
Harga P. Jawa Rp57.000,-



PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Dr. SAMPARA LUKMAN, M.A., dkk.

Dr. SAMPARA LUKMAN, M.A.  
Dr. DADANG SUWANDA, S.E., M.M., M.Ak., Ak., CA.  
YUDI PRIHANTO SANTOSO, S.E.

# PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK





Dr. SAMPARA LUKMAN, M.A.  
Dr. DADANG SUWANDA, S.E., M.M., M.Ak., Ak., CA.  
YUDI PRIHANTO SANTOSO, S.E.

PENYUSUNAN  
**STANDAR**  
**PELAYANAN**  
**PUBLIK**



Penerbit **PT REMAJA ROSDAKARYA** Bandung

**PENYUSUNAN**  
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

Copyright © Sampara Lukman,  
Dadang Suwanda, Yudi Prihanto  
Santoso, 2021

Penulis: Dr. Sampara Lukman, M.A.  
Dr. Dadang Suwanda, S.E., M.M., M.Ak.,  
Ak., CA.  
Yudi Prihanto Santoso, S.E.

Editor: Nita  
Desainer sampul: Guyun Slamet

---

RR.UM0192-01-2021  
ISBN: 978-602-446-556-8  
Cetakan pertama, Pebruari 2021

---

Diterbitkan oleh:  
**PT REMAJA ROSDAKARYA**  
Jln. Ibu Inggit Garnasih No. 40  
Bandung 40252  
Tlp. (022) 5200287  
Fax. (022) 5202529  
e-mail: [rosdakarya@rosda.co.id](mailto:rosdakarya@rosda.co.id)  
[www.rosda.co.id](http://www.rosda.co.id)

Anggota IKAPI

---

Hak Cipta yang dilindungi undang-undang.  
Dilarang mengutip atau memperbanyak  
sebagian atau seluruh isi buku tanpa izin  
tertulis dari Penerbit.

Dicetak oleh:  
PT Remaja Rosdakarya Offset -  
Bandung



## KATA PENGANTAR

Pelayanan publik telah menjadi wacana pembicaraan yang menarik akhir-akhir ini. Tema yang sering dibahas secara umum adalah meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya serta semakin beragamnya produk pelayanan yang diselenggarakan hingga derasnya arus pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik. Tak pelak lagi, inilah salah satu perkembangan luar biasa dalam dinamika pembangunan negara.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah ternyata saat ini masih belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah perlunya standar pelayanan publik.

Suatu unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Standar ini merupakan tolok ukur penyelenggaraan pelayanan bagi pelaksana dan pengguna layanan. Komponen ini kemudian bisa menjadi acuan untuk mengukur efektivitas pelayanan dan menakar kepuasan pengguna layanan saat mengakses layanan di unit pelayanan publik.



Dari sudut pandang penyelenggara pelayanan publik, sebetulnya ada keinginan untuk memperkaya ragam pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus meningkatkan kualitasnya. Berbagai upaya penyederhanaan prosedur, pemangkasan waktu pelayanan dan peningkatan efisiensi biaya pelayanan terus-menerus disempurnakan oleh setiap unit penyelenggara. Peningkatan semangat melayani masyarakat juga dibarengi dengan makin terbukanya pola pikir para penyelenggara dalam pelibatan masyarakat guna merumuskan perbaikan proses pelayanan. Keterbukaan ini masih ditambah dengan kesediaan menerima dan mengelola keluhan masyarakat yang merupakan umpan balik penyempurnaan proses pelayanan publik.

Masyarakat selaku pengawas pelayanan publik perlu berjalan beriringan dalam proses perubahan tersebut. Pengawasan dimaknai sebagai mitra yang menuntun para penyelenggara dalam penyempurnaan proses pelayanan. Tuntunan perbaikan diberikan dengan upaya mengingatkan penyelenggara agar memperhatikan standar pelayanan. Manakala ditemukan potensi kepatuhan rendah terhadap ketentuan mengenai standar pelayanan, perlu diberikan pengaruh agar para penyelenggara kembali ke dalam koridor yang seharusnya. Setara dengan hal tersebut, perlu disampaikan pula apresiasi kepada para penyelenggara yang menunjukkan ketepatan tinggi dalam implementasi ketentuan mengenai standar pelayanan sebagai stimulus bagi produktivitas penyelenggaraan pelayanan.

Tingkat kepuasan pengguna layanan itulah yang kemudian dijadikan bahan masukan untuk terus membenahi penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih apik. Perbaikan pelayanan harus selalu dilakukan seiring perkembangan kebutuhan pengguna layanan dan kemajuan pengetahuan, informasi dan komunikasi. Dengan begitu, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dinamis dan terus menunjukkan kualitasnya yang baik.

Oleh karena itu, pengetahuan mengenai standar pelayanan menjadi penting. Melalui pemahaman tersebut, pelaksana dan pengguna layanan bisa mengetahui hak dan kewajiban atas pelayanan yang diberikan dan diterima. Melalui kesepahaman itu, peningkatan kualitas pelayanan publik terbuka lebar sehingga kesejahteraan umum yang menjadi cita-cita bangsa dapat dengan mudah dicapai. Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam rangka mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, penulis mempersembahkan buku yang berkaitan dengan standar pelayanan publik. Melalui buku ini, para penyelenggara diharapkan semakin memahami hal-hal seputar standar pelayanan dan perkembangan terbaru dalam topik tersebut. Semoga buku ini bermanfaat dalam meningkatkan nilai tambah pelayanan publik.

**Bandung, Februari 2021**

Dr. Sampara Lukman., M.A.

Dr. Dadang Suwanda. S.E., M.M., M.Ak., Ak., CA.

Yudi Prihanto Santoso., S.E.

READING COPY



**READING COPY**





# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b>	iii
<b>DAFTAR ISI</b>	vii
<b>DAFTAR TABEL</b>	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xv
<b>BAB I PENTINGNYA STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Standar Pelayanan Publik	3
B. Mengapa Harus Ada Standar Pelayanan Publik	6
C. Tujuan dan Manfaat Standar Pelayanan Publik	7
D. Kriteria Pelayanan	10
E. Perbedaan SPM, SPP DAN SOP	12
1. Standar Pelayanan Minimal (SPM)	13
2. Standar Pelayanan Publik (SPP)	14
3. Standar Operasional Prosedur (SOP)	15
F. Implikasi Standar Pelayanan Publik.	17
G. Standar Pelayanan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	19
<b>BAB II PRINSIP STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>	<b>21</b>
A. Sederhana	22
B. Partisipatif	23
C. Akuntabel	23
D. Berkelanjutan atau Konsistensi	24
E. Transparansi	24
F. Keadilan	25



<b>BAB III</b>	<b>PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>	27
A.	Kedudukan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik	28
1.	<i>Service citizens, not customers</i> (melayani warga negara bukan <i>customer</i> )	28
2.	<i>Seek the public interest</i> (mengutamakan kepentingan publik).	29
3.	<i>Value citizenships over entrepreneurship</i> (kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan).	30
4.	<i>Think strategically, act democratically</i> (berpikir strategis, bertindak demokratis).	32
5.	<i>Recognize that accountability is not simple</i> (menyadari bahwa akuntabilitas bukan hal sederhana).	33
6.	<i>Serve rather than steer</i> (melayani daripada mengarahkan).	34
7.	<i>Value people, not just productivity</i> (menghargai manusia, bukan sekadar produktivitas).	34
B.	Regulasi Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik	36
C.	Pentingnya Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan Publik	36
<b>BAB IV</b>	<b>PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>	39
A.	Komponen Standar Pelayanan Publik.	41
1.	Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( <i>service point</i> ).	42
2.	Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan ( <i>manufacturing</i> ).	46
B.	Penyusunan Standar Pelayanan Publik	51
1.	Pembentukan dan penyiapan tim standar pelayanan publik.	54
2.	Penyiapan rancangan draft standar pelayanan publik.	55

3. Penyusunan rancangan standar pelayanan.	64
4. Pembahasan standar pelayanan publik.	76
C. Penetapan Standar Pelayanan Publik	80
1. Publikasi rancangan standar pelayanan dan maklumat pelayanan.	81
2. Penguatan atas penetapan standar pelayanan	83
3. Penetapan maklumat pelayanan	83
4. Pengemasan dan penyajian standar pelayanan publik.	84
5. Publikasi rancangan standar pelayanan publik	85
6. Penguatan atas penetapan standar pelayanan publik	86
D. Penerapan standar pelayanan	86
1. Sosialisasi standar pelayanan publik	87
2. Internalisasi standar pelayanan publik	88
E. Contoh Standar Pelayanan Publik	90
1. Standar pelayanan publik bidang kependudukan	90
2. Standar pelayanan publik koperasi, usaha kecil dan menengah	102

**BAB V EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK** 102

A. Konsep Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik	111
B. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik.	118
1. Evaluasi standar pelayanan oleh pihak internal	118
2. Evaluasi standar pelayanan oleh pihak eksternal	120

**BAB VI STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) DALAM PELAYANAN PUBLIK** 125

A. Pentingnya Pemahaman SPM	126
B. Ruang Lingkup SPM	126
C. Tujuan dan Manfaat SPM	129
D. Penerapan SPM	130
1. Pengumpulan data	133
2. Penghitungan kebutuhan pemenuhan pelayanan dasar	133



3. Penyusunan rencana pemenuhan pelayanan dasar	134
4. Pelaksanaan pemenuhan pelayanan dasar.	137

## **BAB VII SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

### **DALAM PELAYANAN PUBLIK**

A. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)	139
B. Jenis-Jenis Dokumen SOP	143
1. SOP berdasarkan sifat kegiatan	144
2. SOP berdasarkan cakupan dan besaran kegiatan.	146
3. SOP berdasarkan cakupan dan kelengkapan kegiatan.	147
4. SOP berdasarkan cakupan dan jenis kegiatan	148
C. Fungsi dan Manfaat SOP	148
D. Peran SOP	149
1. Standar kerja	150
2. Instruksi	150
3. Referensi	150
4. Fungsi kontrol	151
5. Reviu	151
6. Dokumentasi	151
E. Prinsip-Prinsip Penyusunan SOP.	151
1. Prinsip kemudahan dan kejelasan	152
2. Prinsip efisiensi dan efektivitas	152
3. Prinsip perhatian dan keselarasan	152
4. Prinsip keterukuran	152
5. Prinsip dinamis	152
6. Prinsip berorientasi pada konsumen	153
7. Prinsip kepatuhan dan kepastian hukum	153

<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	155
-----------------------	-----

<b>GLOSARIUM</b>	157
------------------	-----

<b>INDEKS</b>	159
---------------	-----

<b>TENTANG PENULIS</b>	161
------------------------	-----



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1.</b>	Lembar kerja tugas, fungsi, kewenangan dan dasar hukum kelembagaan organisasi penyelenggara	57
<b>Tabel 4.2.</b>	Lembar kerja jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat dan pihak terkait	59
<b>Tabel 4.3.</b>	Lembar kerja mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya serta waktu	60
<b>Tabel 4.4.</b>	Lembar kerja sarana prasarana dan anggaran	61
<b>Tabel 4.5.</b>	Lembar kerja jumlah dan kompetensi SDM	61
<b>Tabel 4.6.</b>	Lembar kerja pengawasan internal	62
<b>Tabel 4.7.</b>	Lembar kerja penanganan pengaduan, saran dan masukan	62
<b>Tabel 4.8.</b>	Lembar kerja sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan	63
<b>Tabel 4.9.</b>	Rancangan standar pelayanan publik komponen <i>service delivery</i> .	75
<b>Tabel 4.10.</b>	Rancangan standar pelayanan publik komponen <i>manufacturing</i> .	75
<b>Tabel 4.11.</b>	Pembahasan rancangan standar pelayanan	79
<b>Tabel 4.12.</b>	Lembar kerja format standar pelayanan	85
<b>Tabel 4.13.</b>	Contoh format rencana aksi	89
<b>Tabel 5.1.</b>	Indikator pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik	116



**READING COPY**





## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1.</b>	Prinsip pelayanan publik Inggris	2
<b>Gambar 1.2.</b>	Latar belakang perlunya SPP	6
<b>Gambar 1.3.</b>	Tujuan dan sasaran SPP	7
<b>Gambar 1.4.</b>	Manfaat SPP	9
<b>Gambar 1.5.</b>	Kriteria kinerja pelayanan (LAN, 2003)	10
<b>Gambar 1.6.</b>	Perbedaan SPM, SPP, dan SOP	13
<b>Gambar 1.7.</b>	Implikasi SPP	18
<b>Gambar 2.1.</b>	Prinsip-prinsip standar pelayanan publik	22
<b>Gambar 3.1.</b>	Kedudukan masyarakat dalam pelayanan publik	28
<b>Gambar 4.1.</b>	Komponen SPP	42
<b>Gambar 4.2.</b>	Persyaratan pelayanan publik	43
<b>Gambar 4.3.</b>	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan publik	44
<b>Gambar 4.4.</b>	Jangka waktu penyelesaian pelayanan publik.	44
<b>Gambar 4.5.</b>	Tahapan penyusunan SPP	52
<b>Gambar 4.6.</b>	Langkah-langkah penyusunan rancangan SPP	54
<b>Gambar 4.7.</b>	Langkah-langkah penyusunan draft rancangan SPP	64
<b>Gambar 4.8.</b>	Kriteria masyarakat yang dipilih dalam Penyusunan SPP	76
<b>Gambar 4.9.</b>	Tugas tim SPP	77

<b>Gambar 4.10.</b>	Langkah-langkah pembahasan SPP	78
<b>Gambar 4.11.</b>	Proses penetapan SPP dan maklumat pelayanan publik	81
<b>Gambar 4.12.</b>	Format maklumat pelayanan publik	84
<b>Gambar 4.13.</b>	Maklumat pelayanan BPSDM kementerian hukum dan HAM publik	84
<b>Gambar 4.15.</b>	Proses penerapan standar pelayanan	87
<b>Gambar 5.1.</b>	Evaluasi pelaksanaan SPP	111
<b>Gambar 5.2.</b>	Evaluasi SPP dari sisi substansi	112
<b>Gambar 5.3.</b>	Evaluasi SPP dari sisi proses penerapan	114
<b>Gambar 5.4.</b>	Tujuan evaluasi kinerja pelayanan publik	116
<b>Gambar 5.5.</b>	Evaluasi pelaksanaan SPP	118
<b>Gambar 6.1.</b>	Tujuan dan manfaat SPM	129
<b>Gambar 6.2.</b>	Tahapan penerapan SPM	132
<b>Gambar 7.1.</b>	Pengertian dan tujuan SOP	141
<b>Gambar 7.2.</b>	Jenis-jenis dokumen SOP	144
<b>Gambar 7.3.</b>	Peranan penting lain SOP	150
<b>Gambar 7.4.</b>	Prinsip penyusunan SOP	152
<b>Gambar 7.5.</b>	Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penerapan SOP	153





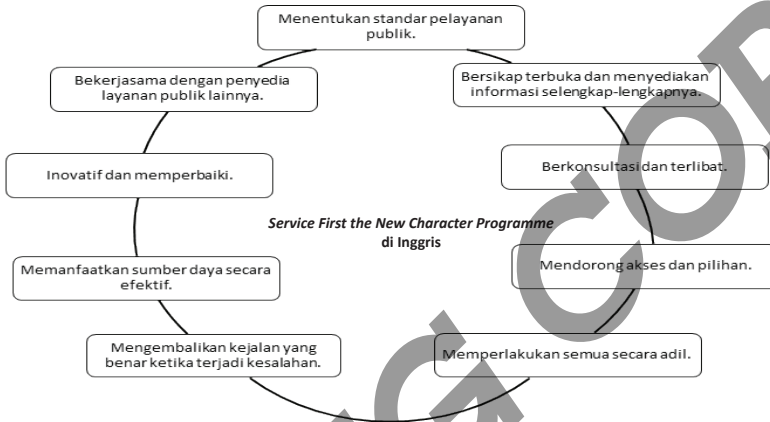
## BAB I

# PENTINGNYA STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik diperlukan penyusunan standar pelayanan publik yang akan menjadi tolok ukur pelayanan yang berkualitas. Penetapan standar pelayanan publik merupakan fenomena yang berlaku, baik di negara maju maupun di negara berkembang. Di Amerika Serikat misalnya, ditandai dengan dikeluarkannya *executive order* pada era pemerintahan Clinton, yang mengharuskan semua instansi pemerintah untuk menetapkan standar pelayanan konsumen. Isi dari *executive order* tersebut adalah *identify customer who are, or should be served by the agency, survey the customer to determine the kind and quality of service they want and their level of satisfaction with existing service, post service standards and measure result against the best business, provide the customers with choice in both sources of services, and complaint system easily accessible, and provide means to address customer complain*. Inti dari *executive order* tersebut adalah adanya upaya identifikasi pelanggan yang harus dilayani oleh pemerintah, mensurvei pelanggan untuk menentukan jenis dan kualitas pelayanan yang mereka inginkan dan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang sedang berjalan, termasuk standar pelayanan serta mengukur hasil dengan yang terbaik, menyediakan berbagai pilihan sumber-sumber pelayanan

kepada pelanggan dan sistem pengaduan yang mudah diakses, serta menyediakan sarana untuk menampung dan menyelesaikan keluhan atau pengaduan.

Di Inggris juga diperkenalkan *Service First the New Character Programme* yang berisi 9 (sembilan) prinsip penyediaan pelayanan publik yang merupakan wujud dari visi pemerintah yang harus dilaksanakan oleh setiap pegawai negeri.



**Gambar 1.1.** Prinsip pelayanan publik Inggris

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan. Sejauh ini standar pelayanan publik masih lebih banyak berada pada tingkat konseptual sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Standar pelayanan publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang

berkualitas. Manajemen pelayanan adalah penataan penyelenggaraan pelayanan secara efektif dan efisien guna mencapai kinerja pelayanan yang optimal.

## **A. Latar Belakang Standar Pelayanan Publik**

Suatu unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Standar ini merupakan tolok ukur penyelenggaraan pelayanan bagi pelaksana dan pengguna layanan. Komponen ini kemudian bisa menjadi acuan untuk mengukur efektivitas pelayanan dan menakar kepuasan pengguna layanan saat mengakses layanan di unit pelayanan publik.

Standar pelayanan merupakan suatu dokumen yang sangat penting dimiliki oleh setiap instansi penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan pasal 1 ayat 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan untuk menilai kualitas penyelenggaraannya. Masih oleh undang-undang yang sama, setiap instansi penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik melalui proses yang partisipatif (pasal 20 ayat 2, tetapi lihat juga pasal 39 ayat 1).

Tingkat kepuasan pengguna layanan itulah yang kemudian dijadikan bahan masukan untuk terus membenahi penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih apik. Perbaikan pelayanan harus selalu dilakukan seiring perkembangan kebutuhan pengguna layanan dan kemajuan pengetahuan, informasi dan komunikasi. Dengan begitu, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dinamis dan terus menunjukkan kualitasnya yang baik.

Oleh karena itu, pengetahuan mengenai standar pelayanan menjadi penting. Melalui pemahaman tersebut, pelaksana dan pengguna layanan bisa mengetahui hak dan kewajiban atas pelayanan yang diberikan dan diterima. Melalui kesepahaman itu, peningkatan kualitas pelayanan publik terbuka lebar sehingga kesejahteraan umum yang menjadi cita-cita bangsa dapat dengan mudah dicapai.

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka seluruh penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan

standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai pengganti Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

Salah satu aspek yang penting untuk diatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah standar pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan akan sangat menjamin akses yang sama dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari penyelenggara negara. Standar pelayanan juga dapat menjadi instrumen bagi penyelenggara negara untuk mengetahui standar waktu, biaya dan prosedur serta instrumen untuk mengukur dan mengecek atas hak-hak warga yang dilayani, apakah sesuai standar serta prosedur atau tidak. Bagi pemerintah, dapat pula dijadikan instrumen pembinaan dan pengawasan kepada aparat penyelenggara di tingkat bawah yang merupakan bagian dari ukuran kinerja pegawainya.

Di sisi lain perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, menjadikan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Masyarakat semakin kritis untuk mengajukan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah dan melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. Tuntutan dan keinginan masyarakat dalam hal pelayanan publik juga dihadapi oleh pemerintah daerah. Lembaga penyelenggara pelayanan publik akan selalu dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaannya standar pelayanan publik menjadi suatu acuan bagi para pelaksana, yaitu sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Selain itu, standar pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan oleh unit pelayanan publik harus dipublikasikan kepada masyarakat, baik melalui media cetak maupun media elektronik sehingga semua masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan mempunyai gambaran jelas mengenai bagaimana keadaan pelayanan di tempat tersebut, tentang mekanisme, prosedur, waktu pelayanan, biaya, dan



berbagai hal lain yang disediakan oleh unit pelayanan publik. Dengan dipublikasikannya standar pelayanan, masyarakat bisa mengetahui baik buruknya pelayanan yang diberikan dan apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang dipublikasikan, masyarakat berhak untuk protes atau melaporkan unit pelayanan publik yang bersangkutan, baik kepada unit pengawasan maupun melalui layanan pengaduan yang disediakan unit tersebut.

Sebelum mempublikasikan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik juga diwajibkan untuk menyusun maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Dengan adanya maklumat pelayanan ini berarti unit penyelenggara membuat janji untuk menepati segala apa yang ada dalam standar pelayanan. Ini memberikan kekuatan hukum bagi masyarakat apabila unit pelayanan publik tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

Standar pelayanan merupakan salah satu upaya untuk mengatasi persoalan pelayanan publik dari berbagai upaya yang sedang dilaksanakan oleh pemerintah. Undang-undang pelayanan publik memberikan mandat kepada seluruh penyelenggara pelayanan untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan dengan melibatkan partisipasi warga. Pembentukan standar pelayanan secara partisipatif ini sangat relevan dengan konteks kelahiran undang-undang pelayanan publik, serta situasi pelayanan publik hingga saat ini.

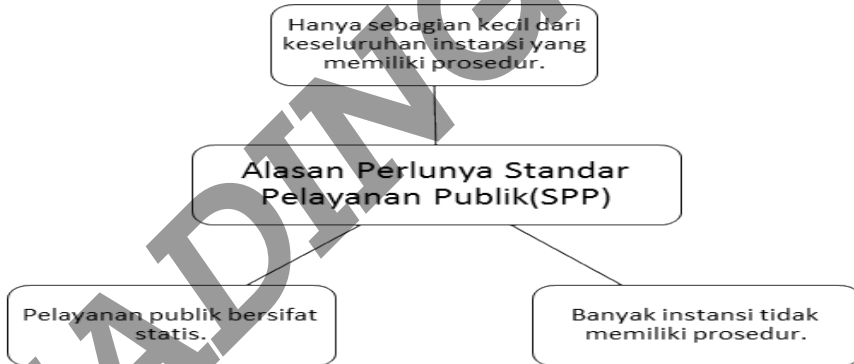
Rendahnya kualitas pelayanan publik jelas salah satunya bersumber dari ketiadaan standar pelayanan rujukan penyelenggaraan pelayanan bagi unit pelayanan. Sulit bagi unit pelayanan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas penyelenggaraan dan produk pelayanan tanpa adanya suatu standar pelayanan untuk rujukan. Pada sisi lain, ketiadaan standar pelayanan juga akan mempersulit masyarakat dalam menilai tingkat kepuasannya terhadap suatu pelayanan maupun kualitas pelayanan tersebut. Hal ini mengakibatkan tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan publik hanya semu karena menilai tanpa menggunakan standar pelayanan yang jelas. Masyarakat akan selalu menjawab puas pada apapun kondisi pelayanan publik karena tidak mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang seharusnya tersedia bagi mereka sehingga masyarakat juga tidak akan pernah dapat memberikan masukan perbaikan layanan secara tepat.

Keberadaan standar pelayanan menjadi langkah awal yang penting bagi serangkaian upaya perbaikan oleh unit penyelenggara bersama dengan masyarakat agar kualitas pelayanannya semakin memenuhi standar baku tersebut.

## B. Mengapa Harus Ada Standar Pelayanan Publik

Buruknya kualitas pelayanan publik terlihat dari tiga persoalan pokok (Keefer & Khemani, 2005. Khemani, 2013. Nutley, Walter, & Davies, 2007), yaitu sebagai berikut.

1. Hanya sebagian kecil dari keseluruhan instansi yang wajib menyediakan pelayanan yang memiliki prosedur yang jelas.
2. Banyak instansi penanggung jawab dan pemberi pelayanan yang tidak memiliki prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan.
3. Tidak banyaknya perubahan dalam waktu sekian tahun juga mengindikasikan tidak ada sistem monitoring, evaluasi, dan perencanaan yang baik yang dilakukan oleh instansi-instansi penanggung jawab dan penyedia pelayanan publik.



Gambar 1.2. Latar belakang perlunya SPP

Terdapat kata kunci prosedur dan sistem monitoring, evaluasi, dan perencanaan dalam ketiga persoalan di atas. Kekosongan dua aspek kunci tersebut di dalam penyelenggaraan pelayanan publik dijawab oleh undang-undang pelayanan publik melalui mandat penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik. Undang-undang pelayanan publik mendefinisikan standar pelayanan sebagai 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 (Pasal 1 angka (7)). Rumusan definisi tersebut jelas menggambarkan dua tujuan dari adanya standar pelayanan, yaitu sebagai tolok ukur untuk: 1) pedoman penyelenggaraan pelayanan dan 2) acuan penilaian kualitas pelayanan. Kedua tujuan ini menunjukkan relevansi yang tinggi antara solusi pada level kebijakan terhadap persoalan mendasar penyelenggaraan pelayanan publik. Keberadaan standar pelayanan akan mengatasi persoalan ketiadaan prosedur yang standar bagi penyelenggara untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam aspek ini, penyusunan standar pelayanan merupakan langkah perencanaan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada sisi lain, seluruh komponen di dalam standar pelayanan merupakan pijakan (indikator) bagi monitoring dan evaluasi untuk menilai kinerja penyelenggara, baik secara internal oleh penyelenggara dan pembina atau eksternal oleh Ombudsman, DPR, dan masyarakat.

### C. Tujuan dan Manfaat Standar Pelayanan Publik

Segala sesuatu dalam pekerjaan tentu memiliki maksud dan tujuan, begitu pula dengan adanya pelayanan publik itu sendiri yang sudah pasti memiliki maksud sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam penyusunan standar pelayanan. Tujuan standar pelayanan publik adalah untuk mendorong tersusunnya standar pelayanan pada setiap unit pelayanan agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Sasaran pedoman pelayanan publik adalah agar penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan didasarkan pada standar pelayanan.

#### Standar Pelayanan.

- Tujuan:
  - Mendorong tersusunnya standar pelayanan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik.
- Sasaran:
  - Pedoman pelayanan publik adalah agar penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan didasarkan pada standar pelayanan.

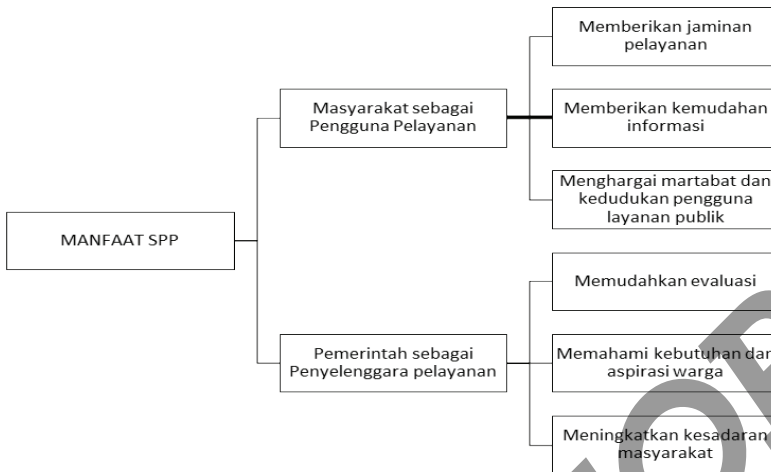
**Gambar 1.3.** Tujuan dan sasaran SPP

Peningkatan kualitas pelayanan publik mutlak diperlukan mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin baik sehingga mampu merespons setiap penyimpangan dalam pelayanan publik melalui gerakan maupun tuntutan dalam media cetak dan elektronik. Apalagi dengan adanya persaingan terutama untuk pelayanan publik yang disediakan swasta membuat sedikit saja pelanggan merasakan ketidakpuasan maka akan segera beralih pada penyedia pelayanan publik yang lain. Hal ini membuat penyedia pelayanan publik swasta harus berlomba-lomba memberikan pelayanan publik yang terbaik. Ini yang seharusnya ditiru oleh penyedia pelayanan publik pemerintah sehingga masyarakat merasa puas menikmati pelayanan publik tersebut.

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.





**Gambar 1.4.** Manfaat SPP

Manfaat standar pelayanan bagi masyarakat pengguna layanan adalah sebagai berikut.

1. Memberikan jaminan bahwa pelayanan publik akan menjadi lebih responsif, transparan, dan akuntabel.
2. Memberikan kemudahan untuk mengakses informasi pelayanan publik dan melakukan kontrol terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Menghargai martabat dan kedudukan pengguna layanan publik sebagai warga yang berdaulat karena ada keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam pelayanan publik.

Manfaat bagi penyelenggara layanan adalah sebagai berikut.

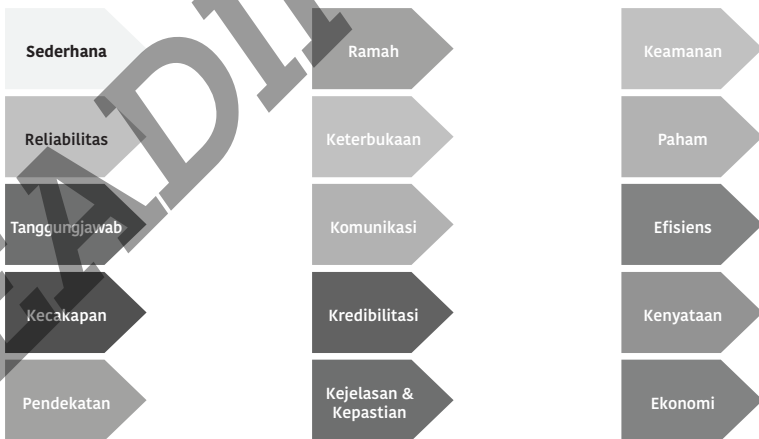
1. Memudahkan dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan.
2. Membantu memahami kebutuhan dan aspirasi warga, serta *stakeholders* mengenai penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Meningkatkan kesadaran masyarakat bahwa pelayanan publik bukan hanya tanggung jawab pemerintah, tetapi menjadi tanggung jawab semua, termasuk warga dan pengguna layanan.

Standar pelayanan yang dimaksudkan oleh undang-undang pelayanan publik membutuhkan upaya keras penyelenggara untuk mengubah paradigmanya menjadi melayani, tidak lagi mendikte/mendominasi. Penerima layanan adalah masyarakat, bukan pelanggan (*customer*) sehingga menumbuhkan akuntabilitas antara negara sebagai pengemban mandat kepada warga negara sebagai pemilik hak.

Undang-undang pelayanan publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara berkewajiban untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan, di mana substansinya perlu disusun dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dengan demikian, pelibatan masyarakat di dalam proses penyusunan standar pelayanan merupakan kewajiban bagi penyelenggara yang tidak dapat ditawar. Pelibatan masyarakat tidak dapat dikurangi untuk memastikan bertemunya kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat perlu serangkaian proses debat maupun dialog yang langsung dan setara antara penyelenggara dengan masyarakat. Oleh karena itu, standar pelayanan merupakan salah satu medium praktik negosiasi antara warga negara dan negara dalam pemenuhan pelayanan publik.

#### D. Kriteria Pelayanan

Berdasarkan uraian diatas, standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas, antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan, yaitu sebagai berikut.



**Gambar 1.5.** Kriteria kinerja pelayanan (LAN, 2003)

1. Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.

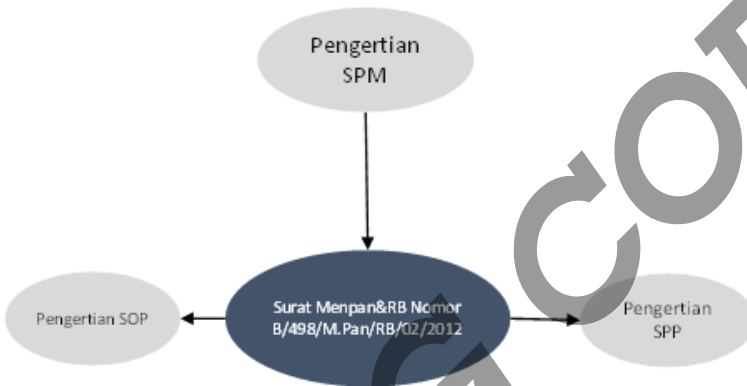
2. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
3. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
4. Kecakapan para petugas pelayanan, bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
5. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
6. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret.
7. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain.
8. Komunikasi antara petugas dan pelanggan yang baik.
9. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dengan penyedia pelayanan.
10. Kejelasan dan kepastian yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut.
11. Keamanan, yaitu memberikan rasa aman dan bebas kepada pelanggan dari adanya bahaya, risiko dan keragu-raguan.
12. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan.
13. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik.
14. Efisien yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
15. Ekonomis yaitu agar pengenaan biaya pelayanan dapat ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

## E. Perbedaan SPM, SPP, dan SOP

Kelahiran standar pelayanan publik sebagai mandat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, melengkapi keberadaan standar pelayanan minimal (SPM) sebagai mandat dari Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah yang telah dikenal lebih dahulu oleh publik. Dalam pelaksanaannya, kadang-kadang terdapat kekeliruan dalam penyebutan beberapa istilah, yaitu antara standar pelayanan publik (SPP), standar pelayanan minimal (SPM) dan standar operasional prosedur (SOP).

Standar pelayanan publik (SPP) merupakan suatu pernyataan mengenai kewajiban dan janji yang bisa diberikan oleh unit pelayanan publik kepada masyarakat. Standar pelayanan minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Penjelasan mengenai SPM lebih lanjut bisa dilihat dalam artikel SPM sebagai acuan pelayanan publik kepada masyarakat. Istilah SPM mengacu pada standar pelayanan paling minimal yang mampu diberikan daerah kepada masyarakat dalam pelayanan yang bersangkutan dengan urusan wajib daerah. Jadi, SPM mencakup seluruh urusan wajib pemerintah daerah bukan hanya dalam suatu unit pelayanan saja. Standar operasional prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, di mana dan oleh siapa dilakukan. Keterangan lebih lengkap mengenai SOP dapat dibaca pada artikel Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP-AP). SOP merupakan urutan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dalam administrasi perkantoran. Seluruh SKPD Pemerintah harus memiliki SOP tentang tugas pokok dan fungsinya masing-masing unit pelayanan publik pun akan memiliki SOP-nya sendiri yang harus dikerjakan dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan. Dari beberapa penjelasan tersebut sudah terlihat bahwa istilah SPP, SPM, dan SOP memiliki makna dan arti masing-masing, tetapi kesamaan mengenai "standar" kadang-kadang membingungkan dalam penyebutan istilah. Dengan adanya SPP, SPM, dan SOP yang telah disusun oleh seluruh lini pemerintahan, diharapkan seluruh urusan ketatalaksanaan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan dengan lebih baik sehingga citra pemerintah akan semakin bagus dan masyarakat akan semakin sejahtera.

Secara singkat, definisi atau pengertian standar pelayanan, SPM, dan SOP adalah mengacu pada Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/498/M. PAN-RB/02/2012 tanggal 14 Februari 2012 perihal Penegasan Penggunaan dan Penerapan Istilah Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan (SP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah. Uraian dari Permenpan RB tersebut dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1.6. Perbedaan SPM, SPP, dan SOP

## 1. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

### a. SPM

Definisi SPM adalah sebagai ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal yang disusun dan ditetapkan oleh kementerian/lembaga. pemerintah daerah dalam hal ini pemerintah provinsi dan kabupaten/kota yang wajib menyusun target pencapaian dan melaksanakan SPM.

Tujuan SPM adalah mengurangi kesenjangan pelayanan dasar antar daerah. SPM disusun sebagai alat pemerintah daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.

### b. Dasar Hukum SPM

Dasar hukum yang melandasi adanya SPM adalah sebagai berikut.



- 1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.
- 3) Permendagri 100 Tahun 2018 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- 4) Keputusan Menteri Dalam Negeri No.100.05-76 Tahun 2007 tentang Pembentukan Tim Konsultasi Penyusunan Standar Pelayanan Minimal.

## **2. Standar Pelayanan Publik (SPP)**

### **a. Definisi SPP**

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik, disebutkan bahwa SPP merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Adanya standar pelayanan akan memberikan manfaat antara lain:

- 1) mengurangi variasi proses;
- 2) memenuhi persyaratan profesi dan dasar untuk mengukur mutu sehingga akan meningkatkan konsistensi pelayanan publik dan mengurangi terjadinya kesalahan;
- 3) meningkatkan efisiensi dalam pelayanan dan memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan.

### **b. Dasar Hukum SPP**

Dasar hukum yang melandasi SPP adalah sebagai berikut.

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang diundangkan pada tanggal 18 Juli 2009.

- 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

### **3. Standar Operasional Prosedur (SOP)**

#### **a. Definisi SOP**

SOP didefinisikan sebagai serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, di mana dan oleh siapa dilakukan. SOP disusun dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsi penyelenggara pelayanan.

SOP dibutuhkan dalam hampir semua organisasi yang menjamin mutu suatu proses, apakah sifatnya internal atau pelayanan langsung kepada masyarakat umum. Manfaat SOP adalah memberikan arahan dan petunjuk agar keluaran/yang dihasilkan konsisten karena memiliki mutu baku.

#### **b. Dasar Hukum SOP**

Dasar hukum yang melandasi Standar Operasional Prosedur adalah sebagai berikut.

- 1) Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*.
- 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan.

Penjelasan pada pengertian di atas memperlihatkan adanya perbedaan level kebijakan ketiga jenis standar. SPM disusun dan diterapkan dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota yang berkaitan dengan pelayanan dasar (Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal). Dengan karakteristik demikian, SPM berada pada level kebijakan makro. Urusan wajib yang dimaksudkan sebanyak 31 urusan, seperti pendidikan, kesehatan, perumahan, ketenagakerjaan, pertanian, dan lain-lain.

SPP disusun, ditetapkan, dan diterapkan untuk setiap jenis pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara. SPP berada pada level kebijakan mikro, mengatur/memberikan pedoman bagaimana penyelenggara

memberikan pelayanan kepada masyarakat. SOP merupakan instruksi tertulis bagi aparatur atau pelaksana mengenai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi pada peran atau jabatan yang disandanginya. SOP berada pada level kebijakan mikro, yaitu berada pada internal instansi penyelenggara.

Di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 disebutkan dua jenis SOP, yaitu SOP administratif dan SOP teknis. SOP administratif merupakan prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan. Sesuai dengan namanya, SOP teknis merupakan prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu peran atau jabatan.

Keterkaitan SPP, SPM, dan SOP dapat disederhanakan dalam visualisasi roda gigi di dalam sebuah sistem jam, roda gigi yang kecil akan memutar roda gigi lain atau yang lebih besar dan seterusnya, sehingga akan membuat jarum jam berputar dengan tepat. Profil kinerja pelayanan publik yang berkualitas akan dimulai dari pelayanan yang diperankan oleh aparatur atau pelaksana dengan merujuk pada SOP yang telah dibakukan. Pelaksanaan seluruh peran oleh pelaksana dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah distandarkan akan menjamin pelaksanaan keseluruhan proses pelayanan publik yang menjadi kewajiban dari penyelenggara. Selanjutnya, penyelenggara akan mampu menyelenggarakan pelayanan berdasarkan pedoman standar pelayanan yang telah disepakati bersama masyarakat dan telah diumumkan sebagai janji layanan. Pelaksanaan standar pelayanan akan menghasilkan kinerja penyelenggara yang berkualitas, pada satu sisi akan memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan dan pada sisi lain akan berkontribusi pada pencapaian SPM dalam urusan wajib tertentu. Sebaliknya, jika terdapat pelaksana yang tidak menjalankan perannya dengan baik akan mengganggu keseluruhan proses penyelenggaraan layanan. Hal ini akan berdampak juga pada terganggunya proses penyelenggaraan pemerintahan.

Sebagai ilustrasi untuk memperjelas korelasi antara SOP, SPP, dan SPM akan dipaparkan jenis pelayanan di Puskesmas. Jenis pelayanan KIA terdiri dari produk pelayanan pemeriksaan ibu hamil, pertolongan

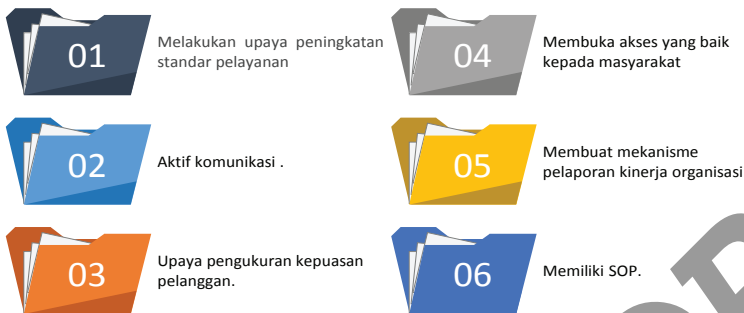
persalinan, perawatan pada masa nifas, dan kelas ibu hamil. Di dalam setiap produk pelayanan KIA, dokter dan bidan menjalankan prosedur dan mekanisme pelayanan dengan merujuk pada SOP, misalnya bagaimana melakukan pemeriksaan ibu hamil atau menolong persalinan. Secara keseluruhan jenis pelayanan KIA dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan publik yang disepakati dengan warga, misalnya terkait dengan alur mekanisme dan prosedur yang harus dilalui pasien, waktu pelayanan, tarif, dan lain-lain. Kinerja yang baik dalam penyelenggaraan jenis pelayanan KIA tersebut akan berkontribusi pada pencapaian target SPM, yaitu pada penurunan angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB).

## **F. Implikasi Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan sebagai 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 teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun perseorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Organisasi harus melakukan upaya pengembangan pegawai agar setiap pegawai dapat menyesuaikan dengan komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Implikasi agar pelayanan publik selalu bisa efektif dan memenuhi kepuasan pelanggan, antara lain sebagai berikut.

### Implikasi SPP yang Efektif



**Gambar 1.7.** Implikasi SPP

1. Organisasi harus secara aktif melakukan upaya peningkatan standar pelayanan berkelanjutan.
2. Organisasi harus secara aktif komunikasi dengan masyarakat pelanggan.
3. Melakukan upaya pengukuran kepuasan pelanggan.
4. Membuka akses yang baik kepada masyarakat, baik melalui pengelolaan keluhan ataupun bentuk lainnya.
5. Membuat mekanisme pelaporan kinerja organisasi.
6. Memiliki SOP.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut dapat meminimalisasi tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam suatu pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.



Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

## **G. Standar Pelayanan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Di samping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Target yang ingin dicapai melalui program peningkatan kualitas pelayanan publik ini adalah sebagai berikut.

1. Meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman dan lebih mudah dijangkau) pada instansi pemerintah.
2. Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan internasional pada instansi pemerintah.
3. Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah.

Atas dasar hal tersebut, terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan untuk menerapkan peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut.

1. Standar pelayanan pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan, seperti:
  - a. unit kerja telah memiliki kebijakan standar pelayanan;
  - b. unit kerja telah memaklumkan standar pelayanan;
  - c. unit kerja telah memiliki SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan;
  - d. unit kerja telah melakukan revidi dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP.
2. Budaya pelayanan prima pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan, seperti:
  - a. unit kerja telah melakukan sosialisasi/pelatihan berupa kode etik, estetika, *capacity building* dalam upaya penerapan budaya pelayanan prima;
  - b. unit kerja telah memiliki informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media;
  - c. unit kerja telah memiliki sistem *reward and punishment* bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan jika layanan tidak sesuai standar;
  - d. unit kerja telah memiliki sarana layanan terpadu/terintegrasi;
  - e. unit kerja telah melakukan inovasi pelayanan.
3. Penilaian kepuasan terhadap pelayanan pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan, seperti:
  - a. unit kerja telah melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan;
  - b. hasil survei kepuasan masyarakat dapat diakses secara terbuka;
  - c. unit kerja telah melakukan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat.



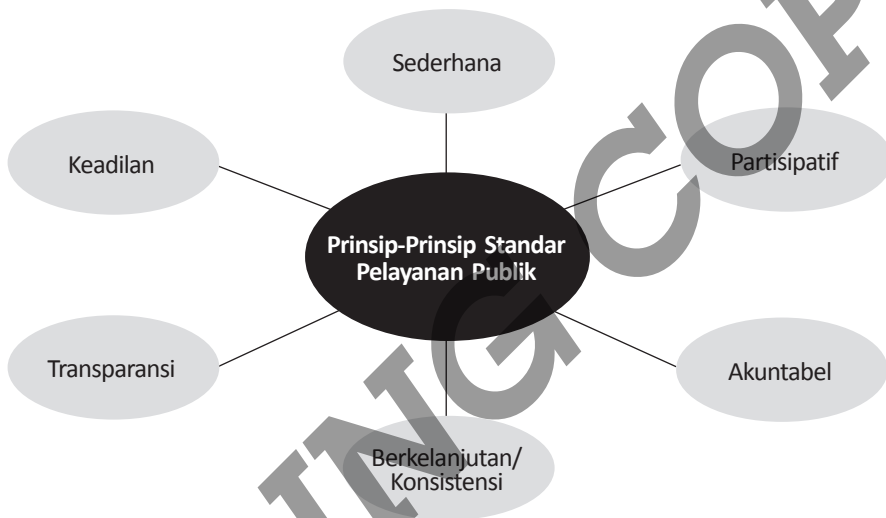
## BAB II

# PRINSIP STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Adanya standar pelayanan publik (SPP) harus berdampak pada perbaikan pelayanan yang semakin sesuai dengan kebutuhan masyarakat luas. Pelayanan publik yang melayani kebutuhan masyarakat luas bukan hanya kebutuhan sekelompok orang atau bahkan kepentingan individu tertentu merupakan jalan untuk mengembalikan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Konsep pelayanan publik baru menegaskan hal ini, kepercayaan dan keyakinan warga negara kepada pemerintah dibangun dari persepsi bahwa kebijakan pemerintah difokuskan pada kepentingan publik. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian (J. V Denhardt & Denhardt, 2015) ketika institusi pemerintah terlihat jelas memusatkan upayanya pada peningkatan kesejahteraan masyarakat, tampaknya pemerintah dapat mulai mendekatkan kesenjangan antara masyarakat dengan pemerintah.

Penyusunan SPP yang mengacu pada prinsip yang baik akan membuka peluang standar pelayanan bermuatan kesepakatan antara warga dengan penyelenggara yang mengakomodasi kebutuhan masyarakat luas. SPP yang baik juga didasarkan pada prinsip-prinsip yang digunakan untuk merespons berbagai kelemahan yang melekat pada tubuh birokrasi. Berbagai literatur administrasi publik menyebut bahwa prinsip standar pelayanan yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima.

Pada hakikatnya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh aparatur/birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif, baik dari kalangan pelanggan maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Gambaran dari prinsip standar pelayanan adalah sebagai berikut.



Gambar 2.1. Prinsip-prinsip standar pelayanan publik

## A. Sederhana

Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

Prinsip sederhana akan memandu warga dan penyelenggara dalam proses teknokrasi penyusunan kebijakan pada tataran operasional. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara. Pelayanan publik dapat dikatakan pelayanan prima apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan,

prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

## **B. Partisipatif**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses bagi masyarakat untuk mengetahui segala hal terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut, seperti persyaratan, prosedur, biaya, dan sejenisnya. Masyarakat juga harus diberi akses yang sebesar-besarnya untuk mempertanyakan dan menyampaikan pengaduan apabila mereka merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Penyusunan SPP dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan. Prinsip partisipasi menjamin kesempatan yang sama bagi warga untuk terlibat. Prinsip ini membuka peluang warga untuk memperjuangkan kepentingan masyarakat yang lebih luas, bukan kepentingan jangka pendek (mendorong perubahan yang sistemik), serta untuk mengambil tanggung jawab bagi persoalan di lingkungan tempat tinggalnya atau komunitas. Pemerintah berkewajiban memberikan ruang yang memadai bagi berlangsungnya prinsip partisipasi yang orisinal ini. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan pemerintah adalah melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya.

## **C. Akuntabel**

Standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan fasilitas dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh warga negara melalui pajak yang mereka bayar. Oleh karena itu, semua bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Pertanggungjawaban di sini tidak hanya secara formal kepada atasan

(pejabat atau unit organisasi yang lebih tinggi secara vertikal), tetapi yang lebih penting harus dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat luas melalui media publik baik cetak maupun elektronik. Mekanisme pertanggungjawaban yang demikian sering disebut sebagai *social accountability*.

## **D. Berkelanjutan atau Konsistensi**

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau. Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan. Prinsip konsistensi akan memastikan isi standar pelayanan menjamin akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan terjangkau. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan. Prinsip berkesinambungan mengandung makna pentingnya pembaruan standar pelayanan secara berkala menyesuaikan dengan perkembangan tingkat kebutuhan masyarakat akan kualitas pelayanan dan perubahan kebijakan. Kegagalan memenuhi prinsip ini dapat berdampak pada kegagalan dalam mendekati kesenjangan antara kebutuhan warga dengan kemampuan negara. Kebutuhan masyarakat akan berkaitan erat dengan tingkat kepuasan yang akan terus meningkat sejalan dengan waktu, perkembangan teknologi, peningkatan ekonomi, dan lain-lain.

## **E. Transparansi**

Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat. Transparansi hanyalah sebuah pemanis jika tidak dibarengi dengan akuntabilitas. Adanya informasi proses penyusunan standar pelayanan yang dapat diakses dan diketahui oleh masyarakat tidak akan memberikan dampak signifikan bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya peluang pertanggung-gugatan standar pelayanan memungkinkan pihak eksternal mengetahui sejauh mana pelaksanaan dan kinerja penyelenggara, memberikan masukan dan bahkan melakukan pengawasan sebagai basis yang valid untuk



memberikan masukan. Pihak eksternal dengan jelas telah disebutkan dalam kebijakan tentang pelayanan publik bahwa pihak selain pemerintah diberikan berhak melakukan pengawasan adalah Ombudsman, DPRD provinsi, dan kabupaten/kota, serta masyarakat secara individu atau melalui lembaga pengawasan pelayanan publik milik masyarakat.

## **F. Keadilan**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memiliki berbagai tujuan. Salah satu tujuan pentingnya adalah melindungi masyarakat dari praktik buruk yang dilakukan oleh masyarakat lain. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dijadikan sebagai alat melindungi kelompok rentan dan mampu menghadirkan rasa keadilan bagi kelompok lemah ketika berhadapan dengan kelompok yang kuat.

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. Prinsip keadilan menjadi penguat penerapan prinsip partisipasi. Prinsip keadilan memungkinkan pemerintah dapat menghindari dari jebakan pendangkalan partisipasi elitis. Prinsip ini selain mensyaratkan negara harus melakukan pemberdayaan pada semua warga agar mampu berpartisipasi, juga menjamin hak dan akses partisipasi kelompok termarginalkan karena perbedaan kapabilitas, jenis kelamin, penyakit menular tertentu, ekonomi, geografis, dan lain-lain.

**READING COPY**





## BAB III

# **PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa dalam penyusunan penetapan standar pelayanan publik harus dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait. Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan penyusunan rancangan standar pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas dan sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Partisipasi warga mulai terlihat dalam praktik penyusunan standar pelayanan dan maklumat pelayanan di unit-unit penyelenggara pelayanan dasar setelah Kementerian PAN & RB mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu, harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif serta lebih efisien.

## A. Kedudukan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Untuk menggambarkan kedudukan masyarakat dalam praktik pelayanan publik. Denhardt (2007) menyebutkan tujuh prinsip dalam praktik pelayanan publik sebagai berikut.

Kedudukan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Menurut Denhardt (2007) .

- 
- 01 *Service citizens, not customers*
  - 02 *Seek the public interest*
  - 03 *Value citizenships over entrepreneurship*
  - 04 *Think strategically, act democratically .*
  - 04 *Recognize that accountability is not simple*
  - 06 *Serve rather than steer*
  - 07 *Value people, not just productivity*

**Gambar 3.1.** Kedudukan masyarakat dalam pelayanan publik

### 1. ***Service citizens not customers*** (melayani warga negara bukan customer).

*Serve Citizens Not Customers* adalah cara menempatkan posisi masyarakat dalam proses pelayanan publik yang menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan individu atau golongan. Oleh karena itu, pelayanan publik tidak hanya merespons tuntutan “customer,” tetapi juga lebih fokus pada membangun hubungan kepercayaan dan

kolaborasi dengan warga. Kepentingan publik ditentukan dari adanya dialog antar nilai-nilai yang berlaku untuk merumuskan suatu kebutuhan bersama dan bukannya didasari oleh kepentingan-kepentingan individu tertentu. Oleh karena itu, kepentingan publik didasarkan pada tindakan-tindakan untuk memenuhi kebutuhan bersama yang akan menguatkan hubungan, kepercayaan dan kerja sama di dalam tatanan masyarakat. Hal ini diuraikan oleh J. V. Denhardt (2007) bahwa *Serve citizens, not customers. The public interest is the result of a dialogue about shared values rather than the aggregation of individual self-interests. Therefore, public servants do not merely respond to the demands of "customers," but rather focus on building relationships of trust and collaboration with and among citizens.* Salah satu cara untuk pengembangan pelayanan publik dimulai dengan membedakan antara *customer* dengan *citizen*. Warga negara digambarkan sebagai pemangku hak-hak dan kewajiban-kewajiban dalam konteks komunitas yang lebih besar dalam suatu negara. Pelanggan adalah mereka yang berusaha untuk mengoptimalkan kepentingan pribadi mereka melalui cara-cara tertentu dan tidak selalu memiliki kepentingan yang sama dalam suatu komunitas. Hal tersebut dikuatkan oleh pernyataan J. V. Denhardt (2007) bahwa *"One of the most sophisticated efforts to improve service quality begins with a recognition of the differences between customers and citizens. Citizens are described as bearers of rights and duties within the context of a wider community. Customers are different in that they do not share common purposes but rather seek to optimize their own individual benefits."*

## **2. Seek the public interest (mengutamakan kepentingan publik)**

Salah satu prinsip utama dalam *the New Public Service* (NPS) adalah penekanan kepentingan publik di dalam pemberian pelayanan oleh pemerintah. Penemuan formulasi kepentingan publik bukanlah sesuatu yang didapat dengan mudah seperti mendapati pemimpin terpilih melalui pemilihan umum, melainkan bagaimana nilai-nilai dapat disebar dan dipahami oleh masyarakat melalui dialog serta pertimbangan-pertimbangan yang merupakan hal esensial. Pemerintah juga mempunyai kewajiban moral untuk memastikan bahwa solusi-solusi tersebut dikerjakan dalam suatu proses yang menerapkan nilai-nilai keadilan dan persamaan. J. V. Denhardt (2007) menekankan adanya perbedaan pemerintah di dalam pengimplementasian pelayanan. Berbeda dengan sebelumnya, kali ini pemerintah dituntut untuk aktif dalam melakukan *hearing*

dengan masyarakat serta mencoba memahami mereka satu per satu dengan pandangan luas mengenai kepentingan sosial dan masing-masing komunitas. J. V. Denhardt (2007) mengungkapkan pandangan ini sebaliknya mengharuskan para penyelenggara pelayanan publik untuk memastikan bahwa masyarakat selalu diberikan suara dalam setiap aktivitas pemerintah. Penyelenggara publik memiliki tugas penting dalam membuka dialog untuk mewujudkan hal tersebut, serta harus dapat menggandeng masyarakat untuk mendemonstrasikan perhatian besar kepada komunitas yang lebih besar. Komitmen mereka harus di atas kepentingan untuk jangka pendek dan tanggung jawab mereka harus disadari bahwa keputusan yang mereka buat selalu memberikan efek yang besar kepada komunitas dengan rasa memiliki perhatian untuk semua dan moral yang terbentuk dalam suatu tatanan masyarakat.

### **3. *Value citizenships over entrepreneurship* (kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan)**

Saat ini, pemerintah memiliki beberapa peran baru yang sudah sesuai dengan perkembangan yang semakin kompleks. Peran tersebut di antaranya dari pengontrol segalanya menjadi penentu agenda publik, membawa para *stakeholders* ikut serta dalam perumusan, memfasilitasi mereka, bernegosiasi, hingga menjadi perantara untuk menjawab permasalahan publik, pemerintah harus mengajak masyarakat berkolaborasi agar penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat meningkat. Ada beberapa alasan mengapa partisipasi publik menjadi sangat penting. kewajiban para pelaksana pelayanan publik adalah memulai tanggung jawab mereka sebagai bagian warga negara yang berbudi luhur menciptakan suatu hubungan dinamis dan baik bagi warga negara lainnya. Dalam melaksanakan pekerjaannya, para penyelenggara tidak hanya mempertahankan kesetiaan kepada nilai-nilai, tetapi juga mereka sangat diharapkan untuk peduli dengan warga negara lainnya berbasiskan kepercayaan yang mereka berikan. Hart juga menekankan adanya penggunaan moral kepada pelaksana pelayanan publik daripada paksaan. Untuk dapat berhasil menerapkan nilai-nilai demokrasi diperlukan suatu kesadaran akan etika, nilai dan moral. Pendapat lain juga mengatakan para pelaksana pelayanan publik mempunyai tanggung jawab untuk mengedukasi warga negara. Membantu mereka untuk mengerti bahwa untuk mewujudkan suatu kepentingan yang luas diperlukan suatu usaha yang membutuhkan waktu dalam menghadapi kompleksitas dalam proses pemerintahan.



Partisipasi dalam pemerintahan demokrasi membangun karakter moral, empati, pengertian akan kebutuhan-kebutuhan orang lain dan kemampuan untuk menggabungkannya sebagai tindakan yang kolektif. Dalam pengimplementasiannya, pelaksana pelayanan publik tidak hanya bertindak sebagai pemberi nasihat, tetapi juga bagaimana mereka mampu membuat suatu lingkungan di mana terdapat dialog dan perjanjian di mana pembelajaran dapat dilakukan secara bersama. Akhirnya, hal yang paling menjadi dasar dalam tugas pelaksana pelayanan publik adalah memberikan perhatian. Para pelaksana pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk mendengarkan suara-suara warga negara yang akan ditindaklanjuti secara responsif (Bellah, Madsen, Sullivan, Tipton, & Swidler, 1992). Cooper (2019) dan Stivers (1994) menambahkan dengan memberikan perhatian dan mendengarkan, kita dapat memahami posisi kesulitan mereka. Ini adalah timbal balik yang ditimbulkan pada teori-teori dan praktik keadilan. Secara garis besar manfaat mengedepankan partisipasi publik di antaranya sebagai berikut.

- a. Semakin besar partisipasi semakin dapat menemukan kebutuhan dan ekspektasi warga negara yang dapat didengar dan ditindaklanjuti.
- b. Semakin besar partisipasi semakin dapat meningkatkan kualitas kebijakan publik.
- c. Semakin besar partisipasi dalam proses kebijakan, semakin partisipan memiliki pancang dalam menanti *outcomes*.
- d. Semakin besar partisipasi pemerintah semakin transparan dan akuntabel.
- e. Semakin besar partisipasi semakin besar kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
- f. Semakin besar partisipasi dapat membantu suatu negara menghadapi tantangan-tantangan pembangunan.
- g. Semakin besar partisipasi semakin meningkatkan peluang untuk mendapatkan *partnership*.
- h. Semakin besar partisipasi semakin mudah informasi dapat diketahui oleh publik.

**4. *Think strategically, act democratically* (berpikir strategis, bertindak demokratis).**

J. V. Denhardt (2007) mengungkapkan beberapa aspek penting yang dapat memotivasi dan menguatkan tanggung jawab warga negara. Pertama, pemerintah tidak membentuk suatu komunitas, tetapi secara spesifik pemimpin politik dapat memberikan masyarakat kepercayaan untuk

bertindak secara efektif dan bertanggung jawab dalam pembangunan dan warga negara percaya bahwa ada keterbukaan dari pemerintah. Kedua, masyarakat harus menyadari bahwa pemerintah bertindak responsif karena pemerintah diadakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Denhardt mengatakan bahwa hal terbaik untuk membuat peluang-peluang partisipasi sebanyak mungkin adalah dengan melakukan kolaborasi dalam mencapai tujuan kebijakan. Pandangan *Think strategically, act democratically*, fokus pada keterlibatan masyarakat dan pembangunan komunitas. Masyarakat dilihat sebagai bagian dari implementasi kebijakan. Karena pertimbangan merupakan bagian penting dalam menilai suatu implementasi kebijakan, maka pertimbangan haruslah diinformasikan oleh masyarakat yang berpartisipasi seperti proses perencanaan, pengadaan kebutuhan dan layanan publik. Cooper (2019) mengatakan bahwa partisipasi masyarakat mungkin tidak berguna atau memuaskan para pelaksana pelayanan publik, tetapi hal tersebut merupakan sesuatu hal yang penting dalam mempertahankan pemerintahan. Dalam *New Public Service*, keterlibatan masyarakat tidak dibatasi dengan adanya beberapa *setting* prioritas. Pandangan ini melihat masyarakat sebagai *citizen*/warga negara, bukan *customer*/pelanggan atau *client*/penerima manfaat. Warga negara terlibat dalam pemerintahan dan tidak hanya melakukan permintaan untuk memuaskan kebutuhan jangka pendek. Konsep dalam implementasi didasari oleh komunitas bukan pasar. Komunitas dibentuk dari interaksi sosial, persamaan karakter, dan menempati wilayah teritori yang sama. Dalam komunitas sudah sewajarnya masyarakat dan pegawai pemerintah memiliki tanggung jawab yang sama untuk mengidentifikasi masalah-masalah dan mengimplementasikan solusi-solusinya. Pemerintah akan belajar dari masyarakat, begitu pula dengan masyarakat yang belajar dari pemerintah.

**5. *Recognize that accountability is not simple* (menyadari bahwa akuntabilitas bukan hal sederhana)**

Birokrasi publik seharusnya lebih penuh perhatian kepada masyarakat. Mereka harus bekerja berdasarkan undang-undang, hukum konstitusi, nilai kemasyarakatan, norma politik, standar profesional, dan kebutuhan warga negara. *New Public Service* tidak hanya menekankan akuntabilitas sentral dalam pemerintahan, tetapi juga menolak pendapat yang mengatakan bahwa ukuran efisien pasar tidak dapat mengukur pendorongan perilaku bertanggung jawab. Denhardt (2007) mengulas bahwa "*Recognize that*

*accountability isn't simple. Public servants should be attentive to more than the market; they should also attend to statutory and constitutional law, community values, political norms, professional standards, and citizen interests" (Denhardt, 2007: 119).* Memperdebatkan akuntabilitas pelaksana pelayanan publik harus didasarkan kepada nilai-nilai keadilan di mana pelaksana pelayanan publik harus dan mampu untuk melayani masyarakat. Penentuan nilai-nilai keadilan ini tidak boleh diputuskan oleh pelaksana pelayanan publik semata, tetapi merupakan suatu hasil dialog antarorganisasi. *New Public Service* melihat bahwa pengukuran efisiensi hasil pekerjaan sangat penting, tetapi mereka tidak dapat mengantarkan bagaimana pelaksana pelayanan publik dapat berkinerja dengan tanggung jawab serta beretika sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi dan kepentingan publik. Adalah hal yang sangat salah menurut Mulgan (2000) mengedepankan keuntungan sebagai acuan akuntabilitas. Akuntabilitas pemerintah seharusnya memberikan perhatian lebih kepada proses dan kebijakan. Bagaimana seharusnya pemerintah, lembaga pemerintah, dan para birokrat untuk dapat lebih akuntabel kepada pemilik kuasa mereka yang sesungguhnya yaitu warga negara. Cooper (2019) mengungkapkan perbedaan *mindset* melayani masyarakat sebagai pelanggan atau warga negara. Pada pandangan warga negara sebagai pelanggan, perusahaan berusaha untuk menghasilkan suatu produk dan layanan yang diinginkan dengan kualitas yang diharapkan dan semurah mungkin untuk diproduksi. Produk yang akan dibeli oleh pelanggan maupun tidak itu dikarenakan kemauan pelanggan, apakah pelanggan menyukai dan memilih produk atau bahkan tidak sama sekali. Di sisi lain, pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan orang banyak dan penggunaan produk layanan bukanlah sesuatu yang dapat dikatakan suka rela atau dengan kata lain dengan membayar pajak. Maka pemerintah tidak cukup hanya memuaskan para pengguna layanan saja, tetapi juga mengatur anggaran seefisien mungkin untuk kebutuhan pembangunan negara jangka panjang yang diinginkan. Dalam *New Public Service*, akuntabilitas dijelaskan secara luas sebagai suatu pengarah tanggung jawab profesionalisme, legal, politik, dan demokratis. Namun, tujuan utama sebenarnya adalah bagaimana tanggung jawab dan akuntabilitas dalam kebijakan demokratis dapat memastikan perhatian pemerintah terhadap kebutuhan dan keinginan warga negara.

## 6. *Serve rather than steer* (melayani daripada mengarahkan)

Saat ini banyak pendapat yang mengatakan bahwa kepemimpinan *top-down* sudah kuno dan mungkin tidak *applicable* di dunia modern. Kehidupan masyarakat yang selalu dinamis, ketergantungan yang tinggi yang memerlukan kolaborasi antarsektor dan kebutuhan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan secara kreatif dan imajinatif mengharuskan kepemimpinan yang lebih adaptif dan fleksibel dibandingkan pada masa lalu. Perubahan terhadap cara pandang kepemimpinan dipengaruhi oleh bermacam-macam situasi yang terjadi. Saat ini, semakin banyak orang yang ingin dilibatkan terhadap keputusan-keputusan yang memengaruhi kehidupan mereka. Kepemimpinan semakin dipandang bukan sebagai posisi yang berhierarki melainkan suatu proses dalam menjalankan organisasi. Kepemimpinan bukanlah sesuatu yang hanya diidentikkan dengan presiden, pemerintah, walikota, atau kepala SKPD, tetapi sesuatu yang menyeluruh di mana lembaga, organisasi, dan masyarakat terlibat dari waktu ke waktu. Gagasan kepemimpinan yang terbagi dinilai sangat dibutuhkan khususnya di sektor administrasi publik yang beranggotakan masyarakat dari berbagai kelompok yang beragam. Kepemimpinan yang baru menyeimbangkan hak asasi manusia agar warga negara dan pemerintah dapat bekerja sama dalam menjalankan

## 7. *Value people, not just productivity* (menghargai manusia, bukan sekadar produktivitas)

Menghargai manusia, bukan sekadar produktivitas (*Value People, Not Just Productivity*) menekankan pada bagaimana cara pimpinan menilai hasil kerja bawahannya. Organisasi publik dan jaringannya akan berhasil ketika terdapat kepemimpinan bersama berdasarkan penghormatan untuk semua masyarakat. Untuk menjelaskan "*Value People, Not Just Productivity*", Denhardt mengulas panjang lebar tentang perilaku manusia dalam organisasi, hierarki dan keilmuan manajemen, faktor manusia, administrasi kelompok, budaya, dan demokrasi untuk membedakan dengan dua pandangan sebelumnya. Hal tersebut seperti dijelaskan oleh J. V. Denhardt (2007) "*Value people, not just productivity. Public organizations and the networks in which they participate are more likely to be successful in the long run if they are operated through processes of collaboration and shared leadership based on respect for all people.*" *New Public Service* mengedepankan perilaku manusia sebagai inti dari pandangan mereka. Perilaku manusia yang dimaksud, di antaranya martabat, kepercayaan, rasa memiliki, kepedulian terhadap

sesama dan warga negara yang didasari oleh kepentingan bersama. Keadilan, persamaan, responsivitas, menghormati, penguatan dan komitmen menjadi nilai yang berada di atas bukan hanya sekadar efisiensi sebagai kriteria ideal.

Denhardt (2007) mengatakan apabila kita berasumsi bahwa masyarakat sudah cukup *capable* untuk berpikir terbuka mengenai pelayanan, nilai yang terkandung dalam kehidupan masyarakat, maka secara bersamaan para pegawai negeri sipil (ASN) juga *capable* untuk memiliki motivasi berperilaku dan motivasi yang sama. Kita tidak dapat berharap bahwa ASN akan menghormati dan menghargai dengan baik apabila kita tidak melakukan hal sedemikian rupa kepada mereka.

Dalam dua pandangan sebelumnya, *Old Public Administration* dan *New Public Management* melihat birokrat sebagai orang yang membutuhkan keamanan dan struktural pada birokrasi juga peserta dalam pasar bebas. *New Public Service* melihat segala jenis imbalan yang diberikan kepada mereka baik itu gaji ataupun bentuk lainnya tidak lebih tinggi pada penghargaan kepada mereka sebagai penggerak perubahan bagi kehidupan khalayak banyak. Perry & Wise (1990) menambahkan bahwa kecenderungan sangat terkait dengan sikap loyal, tugas, kewarganegaraan, persamaan, peluang, dan keadilan yang memengaruhi pekerjaan pelayanan publik. Frederickson (1992) juga menyebut patriotisme untuk melakukan hal yang baik adalah melakukan pekerjaan yang didasari bukan hanya untuk mempedulikan dan melindungi hak pribadi, melainkan bagaimana sikap patriotisme ini dapat dimunculkan sebagai bentuk motivasi utama untuk melayani sebagai warga negara. Karena mengetahui dan memperlakukan masyarakat seperti rekan untuk mencapai kepentingan bersama, maka partisipasi tidak hanya menguatkan nilai-nilai tetapi juga inti dan kualitas dari pelayanan publik.

## **B. Regulasi Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik**

Penggunaan paradigma pemenuhan hak dasar dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi basis yang kuat untuk memasukkan pengaturan mengenai hak partisipasi masyarakat. Undang-undang ini memuat jaminan partisipasi masyarakat yang cukup luas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Partisipasi masyarakat dalam undang-undang tersebut boleh dikatakan menjadi perspektif yang memperkuat beberapa bab pengaturan, di antaranya hak partisipasi masyarakat yang diakomodasi dalam aturan mengenai asas pelayanan publik. Hak partisipasi masyarakat juga diakomodasi dalam:

1. Pasal 18 khusus mengenai hak masyarakat;
2. Pasal 20 ayat 2 mengenai standar pelayanan;
3. Pasal 35 mengenai pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Bab VI pasal 39 khusus mengenai peran serta masyarakat;
5. Pasal 40 mengenai penyelesaian pengaduan.

Intinya, masyarakat berhak terlibat atau berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mulai sejak penyusunan kebijakan, pengawasan pelaksanaannya, menyampaikan pengaduan terhadap persoalan pelayanan publik, evaluasi hingga pemberian penghargaan. Sementara itu penyelenggara pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat dalam berbagai proses pelayanan publik. Ketentuan ini juga telah diturunkan ke dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bab VI pada PP tersebut secara khusus mengatur pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **C. Pentingnya Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan Publik**

Lahirnya undang-undang pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat mewujudkan batasan yang jelas tentang tanggung jawab dan kewajiban bagi seluruh penyelenggara layanan publik. Meskipun diterapkan sesuai dengan peraturan, pelayanan publik masih belum sesuai dengan ekspektasi masyarakat yang dinamis. Partisipasi masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan dibutuhkan untuk mencapai pelayanan prima.

Saat ini, sudah banyak unit pelayanan yang 'jemput bola'. Namun, masih ada beberapa permasalahan yang kerap dikomplain masyarakat. *Delivery service* belum memenuhi harapan karena masih melihat adanya komplain dan saran dari masyarakat (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Pentingnya Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan, 2019).



Masyarakat sebagai pengguna layanan dapat dilibatkan secara aktif untuk mencari solusi dari permasalahan yang ada, terutama dalam menyusun standar pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji bagi pengguna layanannya.

Ada enam prinsip yang harus diperhatikan dalam proses penyusunan standar pelayanan. Pertama, sederhana sehingga mudah dipahami pengguna yang datang dari berbagai lapisan masyarakat. Kedua, partisipatif yakni melibatkan masyarakat dan pihak terkait lainnya. Prinsip ketiga adalah akuntabel, yakni dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan. Prinsip keempat adalah berkelanjutan, diwujudkan dengan melakukan perbaikan terus-menerus sebagai upaya peningkatan kualitas inovasi pelayanan. Kelima, transparansi, dapat dengan mudah diakses salah satunya dengan cara publikasi. Keenam, keadilan dengan menjamin pelayanan menjangkau semua masyarakat.

Secara atributif, Kementerian PANRB memiliki kewenangan untuk merumuskan kebijakan pelayanan publik, evaluasi, dan pemantauan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik serta melakukan pendampingan. Diseminasi pelayanan publik dilakukan untuk menyampaikan kebijakan yang sudah, sedang, atau akan dilakukan kepada pemerintah daerah. Semakin banyak pihak yang memahami kebijakan pelayanan publik, memperbanyak pihak yang peduli dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik tidak hanya dilakukan satu atau beberapa pihak, tapi bisa dilakukan bersama agar adanya akselerasi dalam penerapan pelayanan publik.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

1. *Focus Group Discussion*

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

2. *Public Hearing*

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran 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.

READING COPY



## BAB IV

# PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pasal 20 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara berkewajiban untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan, adapun substansinya perlu disusun dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Pada awal penyusunan standar pelayanan publik, 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. Penyusunan rancangan standar pelayanan selain perlu memperhatikan komponen standar pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan fokus pada spesifikasi standar pelayanan. Jenis

pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

Fokus dalam proses penyusunan rancangan standar pelayanan adalah komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan disebabkan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen standar pelayanan pada bagian ini yang sekurang-kurangnya 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.

Agar standar pelayanan terlaksana dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan maka dalam penyusunan standar pelayanan perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut.

1. Pada awal penyusunan standar pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik perlu menyiapkan rancangan standar pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.
2. Mengidentifikasi jenis-jenis layanan yang telah dilengkapi dengan standar pelayanannya (misalnya layanan unggulan) untuk ditetapkan kembali dengan mengacu pada standar pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan untuk disesuaikan dengan rancangan standar pelayanan yang akan disusun berdasarkan rancangan standar pelayanan pada tiap jenis layanan. Tujuan dari identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini atau pelayanan yang sedang berjalan adalah untuk mengenali, mendata, dan mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/kemampuan dari unsur-unsur organisasi dan/atau fungsi manajemen terkait dengan komponen standar pelayanan.

## A. Komponen Standar Pelayanan Publik

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 teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun perseorangan yang menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan. Undang-undang tersebut menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Suatu unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Standar ini merupakan tolok ukur penyelenggaraan pelayanan bagi pelaksana dan pengguna layanan. Komponen ini, kemudian bisa menjadi acuan untuk mengukur efektivitas pelayanan dan menakar kepuasan pengguna layanan saat mengakses layanan di unit pelayanan publik. Tingkat kepuasan pengguna layanan itulah yang kemudian dijadikan bahan masukan untuk terus membenahi penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih apik. Perbaikan pelayanan harus selalu dilakukan seiring perkembangan kebutuhan pengguna layanan dan kemajuan pengetahuan, informasi, dan komunikasi. Dengan begitu, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dinamis dan terus menunjukkan kualitasnya yang baik.

Oleh karena itu, pengetahuan mengenai standar pelayanan menjadi penting. Melalui pemahaman tersebut, pelaksana dan pengguna layanan bisa mengetahui hak dan kewajiban atas pelayanan yang diberikan dan diterima. Melalui kesepahaman itu, peningkatan kualitas pelayanan publik terbuka lebar sehingga kesejahteraan umum, yang menjadi cita-cita bangsa, dapat dengan mudah dicapai.

Ada beberapa komponen yang terkandung dalam standar pelayanan. Aneka komponen itu termaktub dalam Bab V Undang-Undang 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan publik serta lebih jelasnya dijabarkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

bahwa seluruh komponen tersebut wajib disusun, ditetapkan, dan diterapkan sehingga diketahui oleh masyarakat luas yang mengakses pelayanan. Uraian komponen wajib standar pelayanan yang harus ada pada unit pelayanan publik dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.1. Komponen SPP

### 1. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 6 komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) yaitu sebagai berikut.

#### a. Persyaratan

Informasi ini harus jelas dan terang terpublikasi di hadapan pengguna pelayanan. Syarat yang ditentukan setiap penyelenggara pelayanan tentu berbeda pada setiap instansi dan setiap produk pelayanan. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun persyaratan adalah efektivitas dan efisiensinya. Artinya, indikator ini tidak mempersulit pengguna layanan, tetapi juga segaris dengan dasar hukum yang ada. Melalui cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.



Gambar 4.2. Persyaratan pelayanan publik

#### b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Hal ini merupakan salah satu indikator yang sering kali ditanyakan pengguna pelayanan. Sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk suatu bagan dan secara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh layanan.

Selain itu, bagan alur mesti sederhana, tidak berbelit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Sebaiknya disusun dalam bentuk *flow chart* yang dipampang di ruang layanan. Dengan pemenuhan unsur ini, pengguna pelayanan memperoleh kepastian dan kejelasan alur layanan.





**Gambar 4.3.** Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan publik

### c. Jangka Waktu Pelayanan

Merupakan tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui. Hindari adagium “kalau bisa diperlambat, kenapa harus dipercepat?” Sudah saatnya penyelenggara layanan memampang waktu layanan bagi pengguna layanan. Dengan cara itu, kepastian dan kejelasan layanan masyarakat bisa terjamin.

📍 Polres Kota Singkawang, Polda Kalimantan Barat

#### 1. Persyaratan

1. Mendaftar online di [skck.polri.go.id](http://skck.polri.go.id)
2. Copy KTP dengan menunjukkan KTP asli
3. Copy Kartu Keluarga (KK)
4. Copy akte lahir
5. Copy kartu sidik jari
6. Pas foto ukuran 4x6 sebanyak 4 lembar
7. Mengisi formulir daftar pertanyaan

#### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

1. Pemohon mendaftar di <http://skck.polri.go.id> (dapat dilakukan di rumah dengan handphone atau di komputer yang telah tersedia di Polres Singkawang)
2. Pemohon datang sendiri membawa dan menyerahkan persyaratan termasuk lembar barcode hasil pendaftaran online
3. Penelitian oleh petugas pelayanan dan *cross check* data
4. Penerbitan dan registrasi
5. Pengarsipan dan penyerahan SKCK kepada pemohon

#### 3. Waktu Penyelesaian

15 menit setelah melengkapi persyaratan

**Gambar 4.4.** Jangka waktu penyelesaian pelayanan publik

#### **d. Biaya/tarif**

Ketidakjelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan masalah. Pengguna acap kali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah rupiah yang harus mereka keluarkan. Artinya, untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi penyelenggara negara wajib memampang besaran biaya/tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik. Bahkan, untuk layanan yang diberikan secara cuma-cuma, penyelenggara wajib memampang kata “GRATIS” di unit pelayanannya. Dengan begini, kejelasan bisa tercipta dan potensi penyimpangan dalam rupa pungutan liar (pungli) bisa dihindari.

#### **e. Produk Pelayanan**

Apa guna aneka layanan yang bermanfaat jika pengguna tidak tahu produk layanan yang tersedia? Informasi mengenai produk pelayanan perlu diketahui pengguna. Penyelenggara wajib mempublikasikan aneka produk layanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, pengguna bisa melihat seluruh produk pelayanan yang disediakan penyelenggara sehingga kelangsungan pelaksanaan layanan publik yang berkualitas dapat tercipta dan senantiasa terjaga.

#### **f. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi**

Jangan alergi dengan pengaduan dari pengguna pelayanan. Laporan yang mereka sampaikan adalah aspirasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aduan mereka adalah masukan tak ternilai bagi penyelenggara pelayanan.

Oleh karenanya, sarana dan prasarana pengaduan harus segera dipenuhi. Caranya dengan menyediakan unit pengelolaan pengaduan yang profesional. Kewajiban atas pemenuhan unsur ini secara tegas tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Presiden 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Hal yang diperlukan antara lain sarana yang memadai, pelaksana pengelolaan pengaduan yang kompeten dan mekanisme pengelolaan pengaduan yang mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas. Berikut ini indikator pemenuhan fungsi pengelolaan pengaduan.

- 1) Sarana pengaduan (kotak pengaduan, ruang pengaduan, sms, telepon, faksimili, email, dan lain-lain).
- 2) Pejabat/petugas pengelola pengaduan.
- 3) Informasi prosedur pengaduan.

4) Informasi pengelolaan pengaduan yang dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan.

## 2. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

### a. Dasar Hukum

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Perumusan materi komponen dasar hukum dibuat dengan mengacu pada hasil identifikasi, analisis dan pertimbangan yang ada. Di samping itu, perlu memperhatikan apabila terdapat perkembangan kebijakan atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang baru, yang dijadikan dasar hukum dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan, termasuk dasar hukum dari jenis atau produk pelayanan yang dihasilkan, dasar hukum pemungutan biaya pelayanan.

### b. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas yang diperlukan bagi kelompok rentan. Sarana pelayanan dapat berbentuk berbagai fasilitas, peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi, menyediakan, atau memberikan pelayanan, antara lain meja, kursi, *filling* cabinet, almari, brankas, rak buku, mesin ketik, mesin hitung, alat tulis kantor, formulir, papan tulis, fasilitas pengolahan data, penyimpanan data (*database*), peralatan kontrol/monitoring, komputer, fasilitas telekomunikasi seperti pesawat telepon, *faximile*, kendaraan, dan lainnya. Prasarana dapat berupa berbagai fasilitas atau peralatan yang mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal, antara lain berupa instalasi listrik, telepon, air, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, laboratorium, gudang, ruang tunggu tamu, ruang/halaman parkir dan lain-lainnya yang digunakan langsung atau menunjang dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Untuk menyusun kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan, perlu mengidentifikasi dan membuat analisis kebutuhannya dengan memperhatikan karakteristik aktivitas pada setiap jenis layanan yang disinkronkan dengan sifat atau model sistem mekanisme, prosedur, serta kebutuhan teknologi

dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Kemudian dibuat daftar inventaris sarana dan prasarana atau peralatan fasilitas penunjang penyelenggaraan pelayanan pada unit/satuan kerja jenis pelayanan tertentu yang dituangkan dalam alat bantu pencatatan.

**c. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Dalam uraian komponen ini pada standar pelayanan perlu diberikan gambaran mengenai kapasitas berapa jumlah dukungan pelaksana/petugas yang ditempatkan sesuai bidang tugasnya dan uraian kualifikasi pendidikan dan kompetensinya. Perlu dilakukan analisis yang cermat terhadap kebutuhan kompetensi pelaksana pegawai/pejabat yang ada untuk diatur penempatannya pada tugas yang sesuai dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk mengantisipasi tuntutan kualitas pelayanan yang terus berkembang, penyelenggara perlu memberikan kesempatan kepada pelaksana pejabat/pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan mengikuti pendidikan/pelatihan sesuai keahlian/keterampilan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan.

**d. Jumlah Pelaksana**

Jumlah pelaksana adalah tersedianya jumlah pelaksana sesuai dengan beban kerja. Jumlah pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya. Menggambarkan berapa besar jumlah petugas/pegawai yang berfungsi sebagai pelaksana dan bertanggung jawab dalam menangani pekerjaan pelayanan sesuai struktur, jabatan, tugas, dan kewenangan yang ditentukan pada instansi penyelenggaraan pelayanan publik. Jumlah pelaksana terkait dengan informasi komponen kompetensi pelaksana. Dalam standar pelayanan harus dicantumkan jumlah pelaksana tersebut,

yang dilengkapi dengan dukungan kualifikasi dan kompetensi yang memadai sesuai bidang tugas dan beban kerja di bidang pelayanan yang bersangkutan.

**e. Jaminan Pelayanan**

Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan yang dilakukan sesuai standar pelayanan. Jaminan pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan. Untuk menunjukkan dan memberikan jaminan pelayanan tersebut, maka perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan atau ketentuan (aturan main) yang berorientasi untuk melaksanakan standar pelayanan secara konsisten, misal membuat tata tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis standar pelayanan. Cantumkan nama/judul tata tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam format standar pelayanan dan secara nyata juga harus dilaksanakan

**f. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. Untuk mengimplementasi komitmen tersebut, cara yang sama dengan komponen jaminan pelayanan, yaitu perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan, ketentuan (prosedur) atau tindakan program kegiatan yang berorientasi untuk menjaga keamanan dan keselamatan dalam memproses atau memproduksi/menyediakan layanan barang/jasa dan administratif sesuai dengan komponen standar pelayanan. Di samping itu perlu mengacu standar teknis untuk memberikan jaminan keamanan ataupun keselamatan atas penyelenggaraan pelayanan.

**g. Pengawasan Internal**

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan

pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pengawasan ini perlu dilakukan secara terus-menerus, untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan/penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin, dan produktif. Pelaksanaan pengawasan dapat dilakukan, baik oleh atasan langsung dan/atau oleh pejabat/petugas pada UPP yang ditunjuk melaksanakan pengawasan secara fungsional, maupun oleh aparat pengawasan fungsional. Pejabat/petugas yang bertanggung jawab dalam pengawasan tersebut perlu ditetapkan dan dicantumkan dalam standar pelayanan.

#### **h. Evaluasi Kinerja Pelaksana**

Rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor apa saja yang memengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari survei kepuasan masyarakat. Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Upaya evaluasi dilakukan oleh penyelenggara harus secara periodik dan berkesinambungan untuk perkembangan dan mengukur kondisi keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dalam rangka mempermudah penilaian kinerja sebagai bagian dari proses pengawasan internal.

Komponen standar pelayanan ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisasi tindakan-tindakan maladminsitrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya

standar pelayanan memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam suatu pelayanan, baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, harapannya adalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesenjangan yang ada.

Berkaitan dengan hal tersebut, undang-undang tersebut juga mengatur hak masyarakat/pengguna pelayanan publik. Salah satunya, masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Hak inilah yang menjadi bekal bagi masyarakat untuk mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik. Tanpa pengaturan hak ini pun sebenarnya fungsi pengawasan pelayanan publik telah melekat kepada masyarakat karena sumber pembiayaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan hasil pajak yang disetorkan masyarakat. Oleh karena itu, secara otomatis masyarakat memiliki andil dan peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Setelah memahami tentang 14 komponen standar pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik melakukan analisis terhadap 14 komponen tersebut dikaitkan dengan kondisi satuan kerja pelayanan publik. Hal ini diperlukan dalam melakukan penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 komponen tersebut. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis atau penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan standar pelayanan. Selain itu sebagai upaya harmonisasi antarperaturan perundang-undangan maka penyusunan komponen standar pelayanan perlu memperhatikan peraturan perundangan lain yang terkait dengan penyusunan standar pelayanan seperti standar pelayanan minimal (SPM), standar teknis sektoral, *standard operating procedures* (SOP) dan norma, standar, prosedur serta kriteria (NSPK).

Pertanyaan berapa banyak standar pelayanan harus disusun sering muncul dari penyelenggara layanan dalam pelatihan dan pendampingan teknis. Namun, persoalan sebenarnya bukan pada jumlah standar pelayanan yang harus disusun tetapi justru seberapa besar keinginan penyelenggara untuk menumbuhkan atau mengembalikan kepercayaan (*trust*) masyarakat kepada pelayanan yang mereka selenggarakan. Standar



pelayanan akan menjadi kunci pembuka tumbuhnya atau kembalinya kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, jumlah bukan menjadi permasalahan dalam penyusunan standar pelayanan ini.

Standar pelayanan diperlukan untuk seluruh pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan karena dibutuhkan/diminta oleh masyarakat maupun pihak lain, seperti sektor swasta, unit/instansi pemerintahan lainnya. Standar pelayanan harus disusun pula oleh penyelenggara pelayanan swasta.

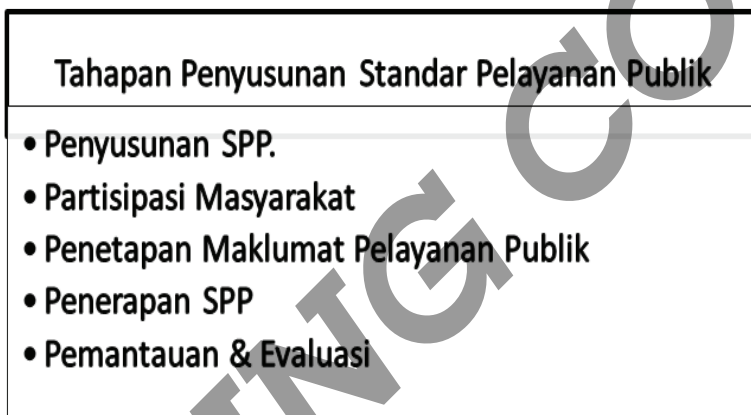
## **B. Penyusunan Standar Pelayanan Publik**

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.

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

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat penerima pelayanan atas kinerja pemerintah. Oleh karena itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan tersebut. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan.

Standar pelayanan publik memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan publik merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan kualitas tertentu yang ditentukan berdasarkan perpaduan harapan masyarakat sebagai pemakai layanan dan kemampuan penyelenggara pelayanan sebagai penyelenggara layanan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Untuk menyusun standar pelayanan publik ada beberapa tahapan yang harus dilakukan agar diperoleh hasil yang optimal, yaitu sebagai berikut.



**Gambar 4.5.** Tahapan penyusunan SPP

Tahapan penyusunan rancangan standar pelayanan publik dapat dilakukan dengan beberapa kegiatan antara lain sebagai berikut.

1. Identifikasi kondisi saat ini dengan menggunakan lembar-lembar kerja atau format lainnya yang disesuaikan dengan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik.
2. Menyusun standar pelayanan dengan berdasarkan hasil identifikasi tersebut.
3. Menyusun rencana aksi.
4. Menyusun maklumat pelayanan publik.

Penyusunan standar pelayanan publik difokuskan pada komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan yang merupakan inti dari penyelenggaraan pelayanan pada pengguna layanan. Komponen standar pelayanan publik yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan,

proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Pembahasan komponen standar pelayanan tersebut harus dilakukan bersama antara penyelenggara pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan/atau pihak terkait.

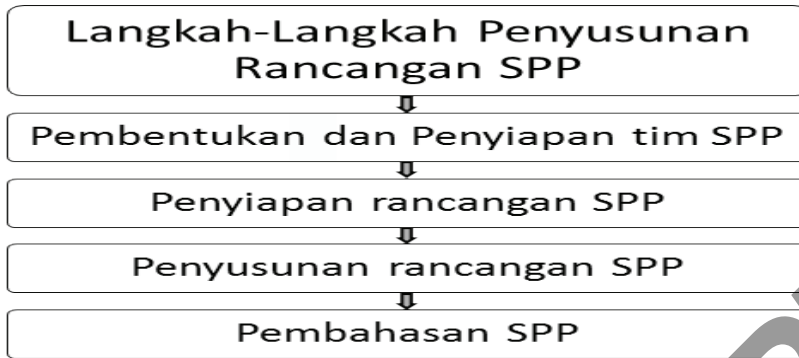
Proses penyusunan standar pelayanan yang mengakomodasi partisipasi masyarakat sejak tahap penyusunan rancangan standar pelayanan sampai penetapannya adalah sebagai berikut.

1. Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
2. Peran serta masyarakat diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan publik.
3. Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
4. Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut di dalam peraturan pemerintah.

Agar standar pelayanan terlaksana dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan maka perlu dilakukan langkah-langkah berikut.

1. Pada awal penyusunan standar pelayanan perlu disiapkan rancangan standar pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.
2. Mengidentifikasi jenis-jenis layanan yang telah dilengkapi dengan standar pelayanannya (misalnya layanan unggulan) untuk ditetapkan kembali dengan mengacu pada standar pelayanan.
3. Mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan untuk disesuaikan dengan rancangan standar pelayanan yang akan disusun berdasarkan rancangan standar pelayanan pada tiap jenis layanan.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan publik agar penyusunan standar pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan dalam penyusunan standar pelayanan perlu dilakukan:



Gambar 4.6. Langkah-langkah penyusunan rancangan SPP

## 1. Pembentukan dan Penyiapan Tim Standar Pelayanan Publik

Proses penyusunan standar pelayanan secara partisipatif melibatkan unsur penyelenggara pelayanan dan masyarakat sejak perancangan hingga penetapannya. Proses penyusunan standar pelayanan dilakukan oleh suatu tim standar pelayanan (SPP). Tim SPP dari unsur penyelenggara pelayanan dibentuk sesuai ketentuan pedoman standar pelayanan yang secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut.

### a. Keanggotaan Tim SPP

Dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan yang didasarkan pada implementasi SPP, maka pembentukan tim standar pelayanan sebaiknya memperhatikan pihak-pihak yang berperan dalam tim yang menentukan keberhasilan penyusunan dan penerapan standar pelayanan (pengambil keputusan) di pemerintah daerah. Keanggotaan tim terdiri atas kepala satuan kerja 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 secara formal tertulis yang ditetapkan dengan keputusan pimpinan organisasi penyelenggara. Struktur keanggotaan tim standar pelayanan sekurang-kurangnya 3 orang terdiri dari ketua, sekretaris, dan anggota. Tim dipilih dan ditugaskan oleh pimpinan satuan kerja penyelenggara pelayanan secara formal tertulis yang ditetapkan dengan surat keputusan pimpinan penyelenggara 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*).

**b. Tugas Tim Standar Pelayanan**

- 1) Mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan unit pelaksana pelayanan (UPP) serta hal-hal yang terkait dengan 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 (jika terdapat masukan dari publik) disiapkan untuk kemudian ditetapkan oleh penyelenggara.
- 5) Menyiapkan konsep maklumat pelayanan untuk ditetapkan oleh penyelenggara.
- 6) Mempublikasikan maklumat pelayanan.
- 7) Menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan.

**2. Penyiapan Rancangan draft Standar Pelayanan Publik**

Penyiapan rancangan standar pelayanan harus berlangsung efektif dan efisien. Efektivitas akan terjadi pada proses diskusi di dalam tim penyusun karena sebagian besar informasi yang diperlukan telah disiapkan, tim telah mempelajari seluruh informasi tersebut sebelum diskusi dilakukan, waktu yang digunakan untuk proses penyusunan semakin singkat. Efisiensi akan terjadi dari segi penggunaan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun dana karena waktu proses penyusunan standar pelayanan yang semakin singkat. Dengan menghasilkan rancangan standar pelayanan yang baik harus mengakomodasi kebutuhan masyarakat dengan mempertimbangkan kemampuan penyelenggara pelayanan, isi tiap komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan dan partisipasi masyarakat disajikan dengan mudah dipahami dan cukup rinci.

Pada proses penyusunan rancangan standar pelayanan, sering kali beberapa kendala ditemui oleh tim SPP dari unsur penyelenggara pelayanan, di antaranya adalah sebagai berikut.

- a. Tim kurang menguasai dasar hukum kelembagaan, tugas, kewenangan dan fungsi pokok penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi mandatnya.
- b. Dokumen-dokumen terkait kebijakan atau aturan terkait mandat kelembagaan penyelenggara pelayanan publik tidak tersedia secara lengkap.
- c. Unit penyelenggara pelayanan belum memiliki mekanisme penanganan pengaduan yang terstruktur dan lengkap. Biasanya penanganan pengaduan hanya minimalis, yaitu berupa penyediaan kotak saran, tetapi belum disertai dengan prosedur tindak lanjut penanganan pengaduan hingga penyelesaiannya.

Penyiapan rancangan standar pelayanan dilakukan secara berurutan sesuai dengan urutan komponen standar pelayanan.

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. Unsur-unsur organisasi tersebut di antaranya yang terkait dengan kelembagaan, sumber daya manusia, sarana-prasarana, anggaran, sistem dan prosedur serta aspek-aspek lainnya yang ada atau terjadi pada saat itu. Metode yang digunakan adalah dengan cara observasi mempelajari, mencermati, dan meneliti berbagai praktik kebijakan dan/atau implementasi peraturan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan.

Hasil dari identifikasi akan menjadi bahan analisis dan pertimbangan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan. Hal-hal yang perlu diidentifikasi dalam proses penyusunan standar pelayanan, adalah:

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

Untuk memudahkan proses dalam identifikasi perlu dilakukan langkah pendataan dan pencatatan informasi. Adapun langkah-langkah dalam proses identifikasi yang harus dilakukan yaitu 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 (satuan kerja) pelayanan yang ada saat ini;
- 4) instansi/unit/satuan kerja 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.

Selanjutnya jawaban dari tiap-tiap pertanyaan tersebut dibuat catatan untuk dituangkan dalam lembar kerja tugas, fungsi, kewenangan dan dasar hukum kelembagaan organisasi penyelenggara sebagai berikut.

**Tabel 4.1.**

Lembar Kerja Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan Organisasi Penyelenggara

Organisasi Penyelenggara : .....

No.	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/ Ketentuan yang terkait
1.	Tugas dan fungsi		
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan, meliputi ....		
3.	Instansi/Unit/Satuan Kerja yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan		



**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.

Bisa dicontohkan 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/apotek farmasi, dan lain-lain masing-masing harus disusun standar pelayanannya. Pada unit/satuan kerja PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), di dalamnya terdapat aneka jenis pelayanan, maka setiap jenis pelayanan harus disusun standar pelayanannya.

Pada satuan kerja yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melakukan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan dapat diidentifikasi beberapa jenis pelayanan yang bisa diberikan. sebagai contoh di PPPPTK Pertanian sebagai UPT dari Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Kementerian pendidikan dan Kebudayaan (Dirjen GTK, Kemdikbud), jenis pelayanan yang diberikan antara lain adalah kerja sama diklat, kerja sama penggunaan fasilitas, pelaksanaan diklat, permintaan narasumber, praktik kerja industri dan magang.

Selanjutnya, untuk memudahkan proses identifikasi aspek jenis pelayanan dan masyarakat dapat dipandu dengan menjawab pertanyaan:

- 1) apa saja produk pelayanan yang diselenggarakan atau dihasilkan dan yang diberikan kepada masyarakat atau instansi lain;
- 2) apa saja dasar hukum dalam penyelenggaraan pada setiap jenis pelayanan tersebut;
- 3) siapa saja pengguna produk layanan baik yang langsung maupun tidak langsung menggunakan hasil penyelenggaraan pelayanan tersebut;
- 4) apa atau siapa saja pengguna layanan, masyarakat umum, instansi lain, atau internal;

5) siapa saja pemangku kepentingan yang terkait dengan produk pelayanan yang diberikan.

Proses identifikasi pada tahap ini sekaligus dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi apa dan siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya.

Selanjutnya jawaban atau hasil penelitian/kajian dari masing-masing pertanyaan tersebut di atas dibuat catatan untuk dituangkan dalam lembar kerja jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat dan pihak terkait sebagai berikut.

**Tabel 4.2.**

Lembar kerja jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat dan pihak terkait

Organisasi Penyelenggara : .....

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan pelayanan	Masyarakat/ Pengguna Layanan	Pihak terkait

**c. Identifikasi Mekanisme, Prosedur, Persyaratan, Biaya, dan Waktu**

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/simpul yang terlibat menyelesaikan setiap 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.

Pada proses ini perlu dicatat siapa saja pelaksana/petugas/meja/simpul yang terlibat menyelesaikan setiap 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. Setelah melakukan pengamatan dan mempelajari, meneliti dan mencatat realita, kemudian hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada lembar kerja mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu berikut.

**Tabel 4.3.**

Lembar kerja mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya serta waktu

Organisasi Penyelenggara : .....

Jenis Pelayanan : .....

No.	Produk Pelayanan	Persyaratan pelayanan	Mekanisme dan prosedur (sebutkan urutan kegiatan layanan dan unit/simpul yang terkait)	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab

**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. Selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada lembar kerja sarana prasarana dan anggaran berikut.

**Tabel 4.4.**  
Lembar kerja sarana prasarana dan anggaran

No.	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Anggaran	Keterangan*)

**e. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM**

Kegiatan identifikasi SDM aparatur pelayanan, meliputi kegiatan untuk mendata baik dari sisi kuantitas maupun kualitas, sekurang-kurangnya mendata jumlah pelaksana, jenjang pendidikan, pangkat, pelatihan, atau keterampilan yang dimiliki atau yang pernah diikuti, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing. Selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada lembar kerja jumlah dan kompetensi SDM sebagai berikut.

**Tabel 4.5.**  
Lembar kerja jumlah dan kompetensi SDM

Unit/Satker Pelayanan : .....

No.	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang tersedia	Jumlah SDM	Keterangan*)

\* keterangan: diisi penjelasan kondisi sarana prasarana, sumber anggaran pelayanan dan sebagainya.

**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).

Setelah itu hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada lembar kerja pengawasan internal sebagai berikut:

**Tabel 4.6.**

Lembar kerja pengawasan internal

Unit/Satker Pelayanan : .....

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan

**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/satuan kerja untuk jenis layanan tertentu saat ini. Kalau sudah ada sistem dan fungsi, bagaimana status dan bentuk organisasi, tugas dan fungsi, prosedur, tindak lanjut dan dukungan SDM. Setelah itu hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada lembar kerja penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagai berikut:

**Tabel 4.7.**

Lembar kerja penanganan pengaduan, saran dan masukan

Unit/Satker Pelayanan : .....

No.	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1.	Pengaduan					
2.	Saran dan Masukan					

**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. Perlu dicermati dan diteliti apakah ada upaya atau kebijakan yang telah dibuat, diciptakan, yang terkait dengan usaha untuk menjaga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar, cepat, mudah, pasti, aman, dengan tidak menimbulkan risiko bahaya, misalnya menciptakan rambu-rambu antrean, menyiapkan sarana/fasilitas untuk keselamatan dan keamanan bagi pengguna layanan. Bentuk penciptaan sarana/fasilitas tersebut perlu diteliti dan diidentifikasi, termasuk, apakah sudah didukung standar teknis yang menjamin keamanan maupun keselamatan pengguna layanan.

**Tabel 4.8.**

Lembar kerja sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan

Unit/Satker Pelayanan : .....

No.	Uraian	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1.	Sistem Jaminan Pelayanan					
2.	Sistem Jaminan Keamanan					

**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, tetapi 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.

### 3. 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. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada 14 komponen standar pelayanan ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen standar pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan. 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 sebagai berikut.

#### Langkah-Langkah Penyusunan Draft Rancangan SPP

- ▶ Menentukan dasar hukum yang terkait
- ▶ Persyaratan yang harus dipenuhi
- ▶ Menentukan sistem, mekanisme, dan prosedur
- ▶ Menentukan jangka waktu pelaksanaan
- ▶ Menentukan biaya/tarif
- ▶ Produk pelayanan
- ▶ Sarana, prasarana, atau fasilitas
- ▶ Kompetensi pelaksana
- ▶ Pengawasan internal
- ▶ Penanganan, pengaduan, sarana, dan masukan
- ▶ Jumlah pelaksana
- ▶ Jaminan pelayanan
- ▶ Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan
- ▶ Evaluasi kinerja pelaksana

**Gambar 4.7.** Langkah-langkah penyusunan draft rancangan SPP



Uraian langkah-langkah penyusunan draft rancangan SPP adalah sebagai berikut.

**a. Dasar Hukum**

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Perumusan materi komponen dasar hukum dibuat dengan mengacu pada hasil identifikasi, analisis, dan pertimbangan yang ada. Di samping itu, perlu memperhatikan apabila terdapat perkembangan kebijakan yang dijadikan dasar hukum dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan, termasuk dasar hukum dari jenis atau produk pelayanan yang dihasilkan, dasar hukum pemungutan biaya pelayanan, dan lain-lain.

**b. Persyaratan**

Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan (harus dipenuhi/dilakukan) dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Perumusan persyaratan pelayanan perlu dibantu dengan mengidentifikasi melalui cara melihat dasar hukum atau kebijakan/ketentuan dari tiap aktivitas jenis pelayanan sehingga kemudian dalam proses pelayanan dapat ditentukan keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. 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.

Dalam merumuskan persyaratan, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas, artinya persyaratan harus mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya. 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 rancangan, SPP yang sudah ada sebelumnya

dapat dijadikan rujukan. Proses perumusan persyaratan ini dapat dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah sebagai berikut.

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

Sebagai penuntun dalam perumusannya, dapat dibantu dengan mempelajari data/informasi dan disesuaikan dengan perkembangan kebijakan/ketentuan, penggunaan teknologi yang lebih baik dan/atau tuntutan untuk kemudahan bagi masyarakat.

### **c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan. Analisis proses dan prosedur ini harus dilakukan terhadap setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan di unit pelayanan tersebut.

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Di samping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki SOP. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan SOP.

Untuk menunjang kepastian dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme/tata kerja dan prosedur harus didukung dengan ketentuan SOP (*Standard Operating Procedures*).

Dalam merumuskan komponen mekanisme dan prosedur, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas. Artinya langkah pelaksanaannya harus mudah dijalankan, tahapan/hierarkinya dipadatkan, diupayakan tidak banyak simpul/meja dan dapat dipertanggungjawabkan kebenaran maupun kepastiannya.

Untuk memberikan kejelasan alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut, agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (*flowchart*). Prosedur

adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Penyelenggara pelayanan wajib memiliki SOP. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan SOP.

#### **d. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan**

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. Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk menyusun komponen waktu, langkah pertama perlu menghitung dan menganalisis waktu yang digunakan dalam melayani setiap jenis pelayanan. Caranya dengan menghitung waktu riil yang digunakan (bukan memprediksi) pada setiap tahap pekerjaan layanan, kemudian keseluruhan proses tahapan dalam prosedur tersebut dijumlahkan.

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.

Dalam melakukan analisis waktu harus memperhatikan dan dilakukan sejalan dengan rumusan komponen mekanisme, prosedur, ataupun persyaratan yang dilalui dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Selanjutnya perlu mempertimbangkan adanya kemampuan internal di antaranya sarana, peralatan, fasilitas dan teknologi yang digunakan, beban atau volume pekerjaan rata-rata, dukungan tenaga kerja dan tingkat kompetensinya atau keterampilan kerjanya, pengalaman dalam pemberian pelayanan selama ini dan harapan masyarakat.

Jika perlu dapat dilakukan uji coba secara parsial bersamaan dengan uji coba komponen prosedur sehingga kemudian dapat ditentukan waktu yang ideal. Dengan mengetahui analisis waktu

yang dibutuhkan untuk setiap aktivitas pada setiap simpul yang dilakukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan, maka akan dapat ditentukan jumlah waktu yang diperlukan untuk melayani satu jenis pelayanan, sejak awal pemohon/masyarakat memasukkan permohonan kepada petugas pelayanan sampai dengan proses pelayanan selesai dilakukan.

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui seluruh waktu yang dibutuhkan untuk setiap jenis pelayanan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Waktu yang dibuat harus diperhitungkan betul dengan memperhatikan prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antarpetugas. Hasil yang diharapkan pada tahap ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

**e. Biaya/Tarif**

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses perumusan komponen biaya/tarif, langkah pertama perlu memperhatikan apabila biaya pelayanan tersebut sudah diatur dalam ketentuan (peraturan pemerintah mengenai PNBPN atau PERDA mengenai retribusi/pungutan daerah) atas jenis pelayanan tersebut, maka ketentuan biaya tersebut tetap berlaku.

Untuk selanjutnya dapat merumuskan analisis dan perhitungan biaya/tarif pelayanan sebagai bahan untuk usulan perubahan penetapan biaya lebih lanjut apabila dipandang perlu untuk disesuaikan dengan perkembangan yang ada. Dalam merumuskan biaya/tarif pelayanan perlu mempertimbangkan, di antaranya kondisi sosial, daya beli masyarakat, perkembangan harga yang terjadi dan biaya operasional dalam proses produksi pelayanan. Biaya/tarif ditetapkan berdasarkan identifikasi biaya pelayanan dalam setiap tahapan pelayanan dengan mempertimbangkan aspirasi masyarakat. Tidak semua jenis pelayanan dikenakan biaya/tarif. Harus dibedakan jenis-jenis pelayanan yang dikenakan biaya dan pelayanan yang tidak

dikenakan biaya (gratis). 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 dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga dilakukan identifikasi biaya yang akan dibebankan kepada pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan dan berapa biaya yang akan 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;
- 3) daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

Identifikasi biaya ini sangat penting sebagai dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan kepada pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah). Informasi biaya harus jelas besarnya dan apabila gratis harus tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

#### **f. 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 adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

Dalam menyusun komponen produk pelayanan, menyebutkan berupa apa saja wujud atau bentuk yang dihasilkan dan diberikan kepada masyarakat, selanjutnya menyebutkan bagaimana standar kualitas, ukuran, atau spesifikasi dari produk layanan yang diberikan, misalnya: produk berupa dokumen/sertifikat dengan kertas A4, 80 gram, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

Produk pelayanan harus dapat dijamin kualitasnya, yang meliputi:

- 1) Kepastian hukum, diproses sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.
- 2) Keamanan, layanan barang/jasa/administrasi yang diberikan tanpa ada kesalahan pembuatan data, salah tulis.
- 3) Keselamatan, layanan barang/jasa/administrasi yang diberikan bagi penggunaanya dijamin bahan/materialnya baik dan tidak rusak.
- 4) Rumusan yang dituangkan dalam standar pelayanan ialah pernyataan bahwa produk pelayanan telah memenuhi standar kualitas yang ditentukan oleh penyelenggara.

**g. Sarana, Prasarana, atau Fasilitas**

Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Sarana pelayanan dapat berbentuk berbagai fasilitas, peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi, menyediakan, atau memberikan pelayanan, antara lain meja, kursi, *filling cabinet*, almari, brankas, rak buku, mesin ketik, mesin hitung, alat tulis kantor, formulir, papan tulis, fasilitas pengolahan data, penyimpan data (*database*), peralatan kontrol/monitoring, komputer serta fasilitas telekomunikasi antara lain pesawat telepon, *faximile*, kendaraan, dan lainnya. Prasarana dapat berupa berbagai fasilitas atau peralatan yang mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal, antara lain berupa instalasi listrik, telepon, air, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, laboratorium, gudang, ruang tunggu tamu, ruang/halaman parkir, dan lain-lainnya yang digunakan langsung atau menunjang dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Untuk menyusun kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan, perlu mengidentifikasi dan membuat analisis kebutuhannya, dengan memperhatikan karakteristik aktivitas pada setiap jenis layanan, yang disinkronkan dengan sifat atau model sistem mekanisme, prosedur serta kebutuhan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

#### **h. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Dalam uraian komponen ini pada standar pelayanan perlu diberikan gambaran mengenai kapasitas berapa jumlah dukungan pelaksana/petugas yang ditempatkan sesuai bidang tugasnya dan uraian kualifikasi pendidikan dan kompetensinya.

Perlu dilakukan analisis yang cermat terhadap kebutuhan kompetensi pelaksana pegawai/pejabat yang ada untuk diatur penempatannya pada tugas yang sesuai dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk mengantisipasi tuntutan kualitas pelayanan yang terus berkembang, penyelenggara perlu memberikan kesempatan kepada pelaksana pejabat/pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan mengikuti pendidikan/pelatihan sesuai keahlian/keterampilan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan.

#### **i. Pengawasan Internal**

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pengawasan ini perlu dilakukan secara terus-menerus, untuk mencegah dan meluruskan



jika terjadi kesalahan/penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin, dan produktif.

Pelaksanaan pengawasan dapat dilakukan baik oleh atasan langsung dan/atau oleh pejabat/petugas pada penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk melaksanakan pengawasan secara fungsional, maupun oleh aparat pengawasan fungsional. Pejabat/petugas yang bertanggung jawab dalam pengawasan tersebut perlu ditetapkan dan dicantumkan dalam standar pelayanan.

**j. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain adalah 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.

Mekanisme pengaduan ini perlu dilakukan pengaturan apabila tidak terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Merupakan mekanisme pengelolaan pengaduan, masukan berupa kritikan, saran/usulan dari masyarakat sebagai reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan. Masukan masyarakat penting untuk dikelola secara proporsional sebagai bahan untuk koreksi dan upaya perbaikan kebijakan pelayanan ke depan. Untuk itu penyelenggara harus menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat dan menunjuk petugas untuk mengelola dan menindaklanjuti secara tepat. Perlu dikenali faktor-faktor penyebab timbulnya pengaduan/keluhan masyarakat, antara lain lemahnya komunikasi, kurang terbukanya informasi, lemahnya sistem pencatatan dan dokumentasi, pelayanan yang kurang memberikan kemudahan bagi kepentingan atau kebutuhan masyarakat, kurang konsisten petugas dalam menjalankan tugas pekerjaan pelayanan dengan penerapan standar pelayanan dan lainnya.

Dalam pengelolaan pengaduan perlu disiapkan tata cara penanganan atau SOP-nya disiapkan sarana pengaduan yang mudah dimanfaatkan masyarakat, seperti kotak pengaduan,unjuk petugas atau bentuk unit pengaduan, menyiapkan SMS *Gateway* atau *e-mail* dan perlengkapan lain yang memadai. Nama/judul model atau bentuk dan tata cara pengelolaan pengaduan tersebut dicantumkan pada format standar pelayanan.

**k. Jumlah Pelaksana**

Jumlah pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya. Menggambarkan berapa besar jumlah petugas/pegawai yang berfungsi sebagai pelaksana dan bertanggung jawab dalam menangani pekerjaan pelayanan sesuai struktur, jabatan, tugas dan kewenangan yang ditentukan pada instansi penyelenggaraan pelayanan publik. Jumlah pelaksana terkait dengan informasi komponen kompetensi pelaksana. Dalam standar pelayanan harus dicantumkan jumlah pelaksana tersebut, yang dilengkapi dengan dukungan kualifikasi dan kompetensi yang memadai sesuai bidang tugas dan beban kerja di bidang pelayanan yang bersangkutan.

**l. Jaminan Pelayanan**

Jaminan pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan. Untuk menunjukkan dan memberikan jaminan pelayanan tersebut, maka perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan atau ketentuan (aturan main) yang berorientasi untuk melaksanakan standar pelayanan secara konsisten, misal membuat tata tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis standar pelayanan. Cantumkan nama/judul tata tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam format standar pelayanan dan secara nyata juga harus dilaksanakan.

**m. Evaluasi Kinerja Pelaksana**

Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan

ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Upaya evaluasi dilakukan oleh penyelenggara harus secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan.

Selanjutnya, dilakukan tindakan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Sebagai hasil analisis dan penyusun terhadap masing-masing komponen standar pelayanan tersebut di atas kemudian akan dituangkan dalam satu format rancangan standar pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan. Apabila pada unit/satuan kerja pelayanan, yang bertugas menyelenggarakan pelayanan mencakup beberapa jenis layanan dan jika terdapat komponen standar pelayanan yang sama, maka format penyusunan komponen dapat dipadukan dan bagian komponen yang tidak sama harus tetap diuraikan dan dicantumkan dalam format standar pelayanan. Demikian pula apabila terdapat komponen yang tidak ada datanya, atau karena kebijakannya tidak memberlakukan, misalnya komponen biaya/tarif, maka cukup dibuat dengan komponen tidak ada biaya/gratis.

Hasil kegiatan mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan UPP serta hal-hal yang terkait dengan komponen standar pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan dapat dibuat rancangannya seperti pada tabel berikut.

**Tabel 4.9.**

Rancangan standar pelayanan publik komponen *service delivery*

No.	Komponen	Hasil identifikasi
1.	Persyaratan.	...diisi hasil identifikasi
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur.	...diisi hasil identifikasi
3.	Jangka waktu pelayanan.	...diisi hasil identifikasi
4.	Biaya/tarif.	...diisi hasil identifikasi
5.	Produk pelayanan.	...diisi hasil identifikasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	...diisi hasil identifikasi

**Tabel 4.10.**Rancangan standar pelayanan publik komponen *manufacturing*

No.	Komponen	Hasil identifikasi
1.	Dasar hukum	
2.	Sarana prasarana/fasilitas	
3.	Kompetensi pelaksana	
4.	Pengawasan internal	
5.	Jumlah pelaksana	
6.	Jaminan pelayanan	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan kerja	
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	

**n. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. Untuk mengimplementasi komitmen tersebut, cara yang sama dengan komponen jaminan pelayanan, yaitu perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan, ketentuan (aturan main) atau tindakan program kegiatan yang berorientasi untuk menjaga keamanan dan keselamatan dalam memproses atau memproduksi/menyediakan layanan barang/jasa dan administratif sesuai dengan komponen standar pelayanan. Di samping itu, perlu mengacu “standar teknis” untuk memberikan jaminan keamanan ataupun keselamatan atas penyelenggaraan pelayanan.

**4. Pembahasan Standar Pelayanan Publik**

Proses pembahasan standar pelayanan melibatkan masyarakat dan pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan. Penentuan wakil dari masyarakat maupun pihak terkait dapat dipilih dengan kriteria sebagai berikut.

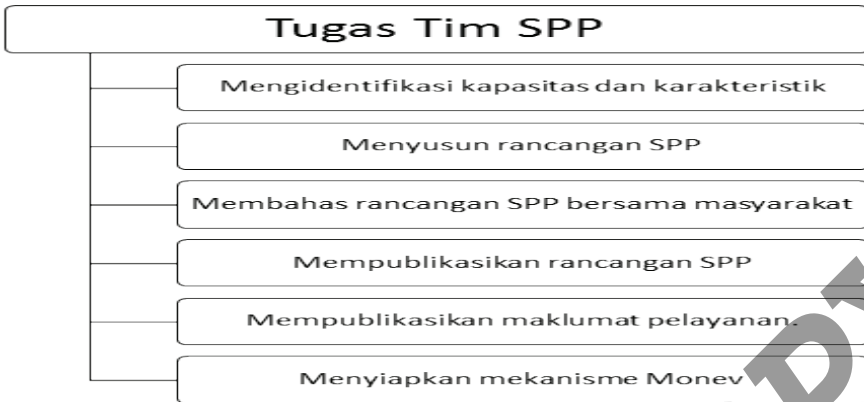
## Kriteria masyarakat yang dipilih dalam penyusunan SPP

- Mewakili unsur masyarakat
- Mewakili kelompok masyarakat
- Mewakili kompetensi/keahlian
- Memiliki kepedulian
- Mengedepankan masyarakat

**Gambar 4.8.** Kriteria masyarakat yang dipilih dalam penyusunan SPP

- a. Harus dapat mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur masyarakat sesuai keterkaitan jenis pelayanan.
- b. Harus dapat mewakili baik dari kelompok masyarakat maupun dari wakil asosiasi/korporasi/badan usaha.
- c. Memiliki kepedulian terhadap jenis pelayanan yang bersangkutan dalam arti bahwa yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan
- d. Memiliki kompetensi, keahlian, atau pengetahuan sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan.
- e. Dapat mengedepankan musyawarah, mufakat dalam pembahasan dan pengambilan keputusan dan kriteria lainnya sesuai kondisi jenis pelayanan atau kebutuhan karakteristik pada instansi/unit pelayanan yang bersangkutan.

Tim SPP dari unsur masyarakat dapat diusulkan sekurang-kurangnya berjumlah 3 (tiga) orang oleh tim SPP unsur pemerintah dan/atau diusulkan oleh kelompok masyarakat dengan mempertimbangkan kriteria tersebut di atas dan ditetapkan dengan surat keputusan pimpinan penyelenggara pelayanan. Tugas Tim SPP adalah sebagai berikut.



**Gambar 4.9.** Tugas tim SPP

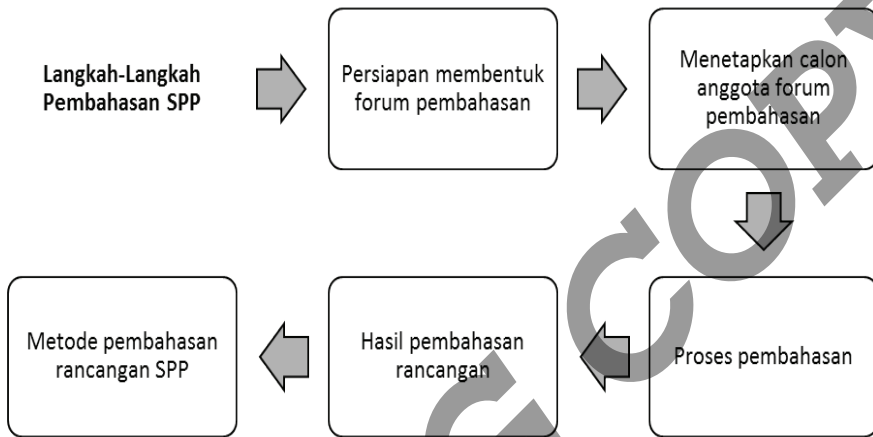
- a. Mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan unit pelaksana pelayanan (UPP) serta hal-hal yang terkait dengan komponen standar pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan.
- b. Menyusun rancangan standar pelayanan setiap jenis pelayanan.
- c. Membahas rancangan standar pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait.
- d. Mempublikasikan rancangan standar pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat umum dan menyempurnakan rancangan standar pelayanan (jika terdapat masukan dari publik) disiapkan untuk kemudian ditetapkan oleh penyelenggara. Menyiapkan konsep maklumat pelayanan untuk ditetapkan oleh penyelenggara.
- e. Mempublikasikan maklumat pelayanan.
- f. Menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan.

Tujuan pembahasan standar pelayanan adalah untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara. Seperti telah dicantumkan di dalam tips di atas, ruang-ruang negosiasi memungkinkan dilakukan oleh masyarakat pada 9 (sembilan) komponen, yaitu:

- a. jangka waktu penyelesaian;
- b. biaya/tarif;
- c. sarana prasarana dan/atau fasilitas;
- d. kompetensi pelaksana;
- e. penanganan pengaduan;

- f. jumlah pelaksana;
- g. jaminan pelayanan;
- h. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- i. evaluasi kinerja pelaksana.

Langkah-langkah pembahasan standar pelayanan yang perlu dilakukan yaitu sebagai berikut.



**Gambar 4.10.** Langkah-langkah pembahasan SPP

- a. Persiapan membentuk forum pembahasan, antara lain didahului dengan penentuan peserta dari unsur masyarakat dan pihak terkait, yang akan diikutsertakan dalam forum pembahasan rancangan standar pelayanan. Penunjukan atau seleksinya dilakukan oleh pihak penyelenggara.
- b. Menetapkan calon anggota forum pembahasan rancangan standar pelayanan dari unsur masyarakat dan pihak terkait. Untuk tertibnya perlu diseleksi dengan kriteria yang ditentukan sesuai kebutuhan dan kondisi yang ada.
- c. Penentuan jumlah peserta forum pembahasan standar pelayanan dari unsur masyarakat dan pihak terkait, sesuai kebutuhan keterwakilan dan keterkaitan dengan jenis pelayanan yang akan dibahas standar pelayanannya, atau sebaiknya jumlah tidak lebih dari 5 (lima) orang. Kemudian dari peserta perwakilan unsur masyarakat digabung dengan tim penyusun rancangan standar pelayanan, bersama-sama untuk melakukan pembahasan rancangan standar pelayanan.



- d. Proses pembahasan rancangan standar pelayanan harus dilakukan sampai diperoleh kesepakatan antara penyelenggara layanan dengan pihak terkait yang terlibat dalam diskusi pembahasan. Namun, dengan pertimbangan untuk mempercepat proses penyusunan standar pelayanan agar disepakati batasan periode pembahasan diupayakan paling banyak 3 (tiga) kali untuk kemudian diambil kesepakatan melalui musyawarah dan mufakat.
- e. Hasil pembahasan rancangan standar pelayanan harus dibuat atau dituangkan dalam berita acara penyusunan standar pelayanan, dengan dilampiri daftar peserta rapat sebagai bukti telah dilakukan diskusi dengan mengikutsertakan masyarakat.
- f. Metode pembahasan rancangan standar pelayanan. Metode pembahasan rancangan standar pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan salah satu metode berikut.
- 1) Rapat bersama  
Forum pertemuan yang diadakan untuk membahas, mendiskusikan atau mengklarifikasi rumusan rancangan standar pelayanan.
  - 2) *Focus group discussion* (FGD)  
Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi rancangan standar pelayanan jika dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

**Tabel 4.11.**

Pembahasan rancangan standar pelayanan

Persyaratan	:	1... 2.... dst
Prosedur	:	1... 2.... dst
Waktu Pelayanan	:	1... 2.... dst

Biaya/ Tarif	:	1... 2... dst
Produk	:	1... 2... dst
Pengelolaan Pengaduan	:	1... 2... dst

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

### C. Penetapan Standar Pelayanan Publik

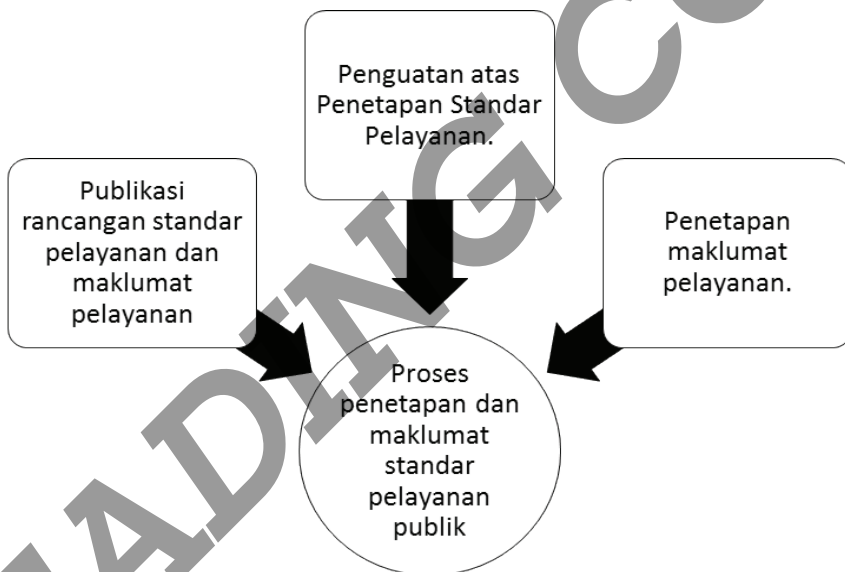
Rancangan standar pelayanan yang telah dihasilkan melalui proses pembahasan dengan masyarakat kemudian disiapkan untuk ditetapkan oleh penyelenggara menjadi standar pelayanan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Tim standar pelayanan menyiapkan konsep surat keputusan pimpinan penyelenggara tentang penetapan standar pelayanan dan dilampirkan rancangan standar pelayanan yang telah diperbaiki.
2. Konsep surat keputusan terlebih dahulu diparaf oleh seluruh anggota tim standar pelayanan sebelum ditandatangani oleh pimpinan penyelenggara.
3. Pimpinan penyelenggara yang berwenang menandatangani konsep surat keputusan tentang standar pelayanan adalah kepala unit pelayanan yang bersangkutan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan jenis pelayanan dimaksud.
4. Seluruh peserta pembahasan rancangan standar pelayanan harus menandatangani berita acara pembahasan SP sebagai bukti bahwa proses pembahasan telah melibatkan masyarakat.

Dalam pelaksanaannya standar pelayanan menjadi suatu acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Selain itu standar pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan oleh unit pelayanan publik harus dipublikasikan kepada

masyarakat, baik melalui media cetak maupun media elektronik sehingga semua masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan mempunyai gambaran jelas mengenai bagaimana keadaan pelayanan di tempat tersebut, tentang mekanisme, prosedur, waktu pelayanan, biaya dan berbagai hal lain yang disediakan oleh unit pelayanan publik. Dengan dipublikasikannya standar pelayanan, masyarakat bisa mengetahui baik buruknya pelayanan yang diberikan dan apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang dipublikasikan, masyarakat berhak untuk protes atau melaporkan unit pelayanan publik yang bersangkutan, baik kepada unit pengawasan maupun melalui layanan pengaduan yang disediakan unit tersebut.

Proses penetapan dan maklumat standar pelayanan publik adalah sebagai berikut.



Gambar 4.11. Proses penetapan SPP dan maklumat pelayanan publik

### 1. Publikasi Rancangan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan

Rancangan standar pelayanan yang telah dibahas wajib dipublikasikan oleh penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari sejak ditandatangani berita acara pembahasan standar pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan dari masyarakat. Masyarakat atau pihak terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap

rancangan standar pelayanan secara tertulis yang disampaikan kepada penyelenggara. Penyampaian tanggapan atau masukan diterima oleh penyelenggara paling lama 7 (tujuh) hari sejak dipublikasikan.

Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan standar pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan dengan melakukan pembahasan dan pertimbangan secara internal, apabila tanggapan atau masukan masyarakat tersebut dapat diterima sebagai perbaikan rancangan standar pelayanan. Apabila tidak dapat digunakan untuk memperbaiki standar pelayanan, maka tanggapan atau masukan tersebut ditolak. Perbaikan rancangan standar pelayanan ini paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait.

Rancangan standar pelayanan yang telah dihasilkan 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 penetapan standar pelayanan adalah sebagai berikut.

- a. Standar pelayanan pada unit pelayanan puskesmas ditandatangani oleh kepala puskesmas.
- b. Standar pelayanan pada jenis pelayanan uji kendaraan bermotor ditandatangani oleh kepala dinas perhubungan, komunikasi, dan Informatika.
- c. Standar pelayanan pada unit pelayanan puskesmas ditandatangani oleh kepala puskesmas.
- d. Standar pelayanan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ditandatangani oleh Kepala Unit PTSP.
- e. Standar pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak ditandatangani oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak.

- f. Standar pelayanan pada jenis pelayanan perhubungan darat untuk izin trayek bus antarkota antarprovinsi ditandatangani oleh Dirjen Perhubungan Darat.
- g. Standar pelayanan jenis pelayanan pertanahan dengan luas tanah tertentu ditandatangani oleh Kepala Badan Pertanahan Pusat, provinsi, atau kabupaten/kota sesuai ketentuan yang berlaku.

## **2. Penguatan atas penetapan standar pelayanan**

Standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara selanjutnya dapat dikuatkan melalui pengesahan oleh pejabat di atasnya yang bertanggung jawab dalam lingkup pembinaannya. Bentuk penguatan standar pelayanan dapat berupa keputusan pembina atau keputusan kepala unit/satuan kerja instansi atau dalam bentuk pengesahan langsung pada dokumen standar pelayanan.

## **3. 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. Untuk menerapkan standar penyelenggaraan, pelayanan publik wajib menetapkan maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas. Maklumat pelayanan disusun sesuai dengan format maklumat pelayanan sebagaimana tercantum dalam peraturan yang berlaku. Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah sebagai berikut.

- 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.
- d. Maklumat pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat melalui

berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan.

**MAKLUMAT PELAYANAN**

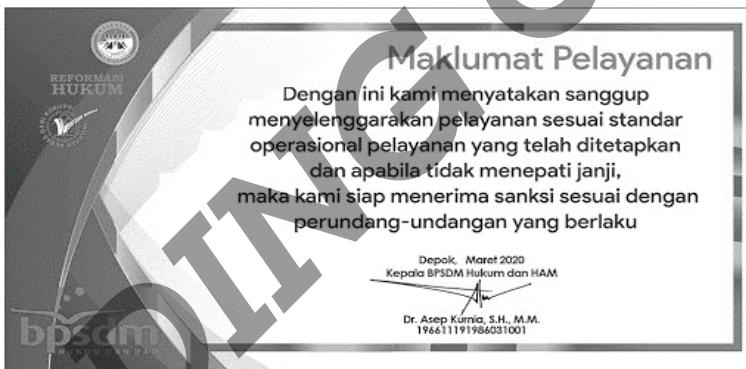
"Dengan ini, Kami Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ..... menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan."

...(Lokasi)....., ...(dd/mm/yy).....

.....(Pimpinan) .....

(NAMA LENGKAP)

**Gambar 4.12.** Format maklumat pelayanan publik



**Gambar 4.13.** Maklumat pelayanan BPSDM kementerian hukum dan HAM publik

#### 4. Pengemasan dan Penyajian Standar Pelayanan Publik

Hasil analisis komponen-komponen standar pelayanan dituangkan dalam satu format standar pelayanan sebagaimana format standar pelayanan. Informasi yang dimuat dalam format standar pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

**Tabel 4.12.**

Lembar kerja format standar pelayanan

Nama Unit Pelayanan : .....

Jenis Pelayanan : .....

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan	
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	
4	Jangka waktu penyelesaian	
5	Biaya/tarif	
6	Produk Pelayanan	
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	
8	Kompetensi pelaksana	
9	Pengawasan internal	
10	Penanganan pengaduan	
11	Jumlah Pelaksana	
12	Jaminan Pelayanan	
13	Jaminan Keamanan	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	
15	*).....	

Catatan: \*) Apabila dipandang perlu, dapat ditambahkan komponen lain sesuai dengan kebutuhan

## 5. Publikasi Rancangan Standar Pelayanan Publik

Rancangan standar pelayanan yang telah dibahas, wajib dipublikasikan oleh penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari sejak ditandatangani berita acara pembahasan standar pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan dari masyarakat. Masyarakat atau pihak terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan standar pelayanan secara tertulis yang disampaikan kepada penyelenggara. Penyampaian tanggapan atau masukan diterima oleh penyelenggara paling lama 7 (tujuh) hari sejak dipublikasikan penyelenggara wajib memperbaiki rancangan standar pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan dengan melakukan pembahasan dan pertimbangan secara



internal apabila tanggapan atau masukan masyarakat tersebut dapat diterima sebagai perbaikan rancangan standar pelayanan. Apabila tidak dapat digunakan untuk memperbaiki standar pelayanan maka tanggapan atau masukan tersebut ditolak. Perbaikan rancangan standar pelayanan ini paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait.

## **6. Penguatan Atas Penetapan Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara selanjutnya dapat dikuatkan melalui pengesahan oleh pejabat di atasnya yang bertanggung jawab dalam lingkup pembinaannya. Bentuk penguatan standar pelayanan dapat berupa keputusan pembina atau keputusan kepala unit/satuan kerja instansi atau dalam bentuk pengesahan langsung pada dokumen standar pelayanan.

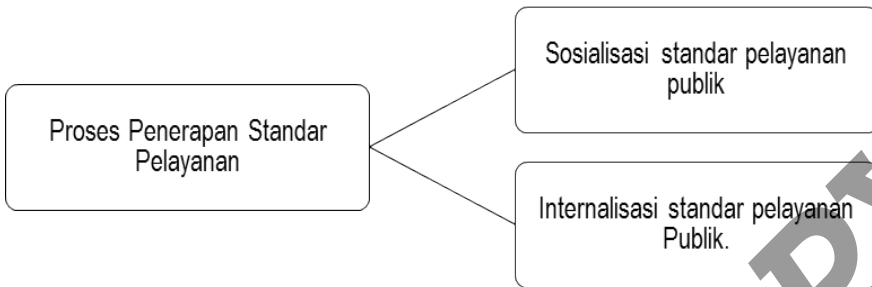
## **D. Penerapan Standar Pelayanan**

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.

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. Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan kepada masyarakat secara jelas dan luas paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan.

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 sebagai berikut.



**Gambar 4.15.** Proses penerapan standar pelayanan

### 1. Sosialisasi Standar Pelayanan Publik

Langkah selanjutnya setelah penyusunan rencana penerapan standar pelayanan adalah sosialisasi yang dilakukan kepada pihak internal dan eksternal. Hal pertama yang harus dilakukan adalah mensosialisasikan standar pelayanan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan 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 di luar penyelenggara, misalnya masyarakat pengguna, LSM, media massa, 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. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam sosialisasi standar pelayanan publik, yaitu sebagai berikut.

- a. Sosialisasi dilakukan kepada pihak internal  
Hal pertama yang harus dilakukan adalah mensosialisasikan standar pelayanan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satuan kerja penyelenggara pelayanan, khususnya semua pelaksana pelayanan agar menyadari adanya perubahan dalam cara memberikan pelayanan.
- b. Sosialisasi secara eksternal  
Perlu dilakukan kepada pihak-pihak di luar penyelenggara, misalnya masyarakat pengguna, LSM, media, 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.
- c. 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/televisei lokal. Proses sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

## **2. Internalisasi Standar Pelayanan Publik**

Upaya pemberitahuan tentang penerapan standar pelayanan tidak cukup hanya disosialisasikan, tetapi setelah tahap sosialisasi perlu dilakukan internalisasi di dalam 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 baru yang harus dipahami, dipatuhi, dan diterapkan oleh setiap pelaksana.

Dalam proses penerapan standar pelayanan yang baru, penyelenggara menyusun dan melaksanakan rencana aksi yang mencakup kegiatan sebagai berikut.

1. Pelatihan bagi pelaksana.
2. Pengangkatan, pengisian, penyesuaian pelaksana.
3. Pengadaan dan penataan sarana dan prasarana.
4. Penyesuaian surat keputusan atau peraturan, misalnya terkait biaya dan prosedur.
5. Penyesuaian tugas pelaksana.
6. Lain-lain sesuai kebutuhan.

**Tabel 4.13.** Contoh format rencana aksi

Unit Pelayanan: .....

NO.	RENCANA KEGIATAN	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN												KET.
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOP	DES	
1.	Pelatihan bagi pelaksana.													
2.	Pengangkatan, pengisian, penyesuaian pelaksana.													
3.	Dst.....													

Penyesuaian sumber daya tersebut di atas perlu dituangkan dalam suatu dokumen rencana aksi. Berdasarkan rencana aksi yang ditetapkan, penyelenggara melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

## E. Contoh Standar Pelayanan Publik

### 1. Standar pelayanan publik bidang kependudukan



**PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**



**STANDAR PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
TAHUN 2020**



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Ksatrian 36, Wonosari, Gunungkidul 55813  
Telepon (0274) 391287, Faksimile (0274) 391287

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN GUNUNGKIDUL

NOMOR : 09 / KPTS / SP / 2020

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN GUNUNGKIDUL

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL,

- Menimbang :
- a. Bahwa Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul telah ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul terakhir dengan Nomor 30/KPTS/SP/2017;
  - b. bahwa dengan adanya perkembangan regulasi dan kebutuhan masyarakat perlu meninjau kembali Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul sebagaimana dimaksud dalam huruf a;
  - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul;

- Mengingat :
1. Undang- Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta;
  2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015;
  3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan tentang Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Pendudukan Pencatatan Sipil;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunungkidul.

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan :

**KESATU** : Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

**KEDUA** : Jenis Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU adalah :

1. Penerbitan Biodata Penduduk;
2. Penerbitan Kartu Keluarga (KK);
3. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
4. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA);



5. Penerbitan Surat Keterangan Kependudukan;
6. Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal ;
7. Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran;
8. Penerbitan Lahir Mati;
9. Penerbitan Akta Perkawinan;
10. Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
11. Penerbitan Kutipan Akta Perceraian;
12. Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;
13. Penerbitan Kutipan Akta Kematian;
14. Pencatatan Pengangkatan Anak;
15. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak;
16. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak;
17. Pencatatan Perubahan Nama;
18. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan;
19. Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya;
20. Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil;
21. Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil;
22. Legalisasi Dokumen Kependudukan.

KETIGA : Dengan berlakunya Keputusan ini maka Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul Nomor 30/KPTS/SP/2017 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Wonosari

Pada tanggal 17 Desember 2020

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN GUNUNGGIDUL



MARKUS TRI MUNARJA



LAMPIRAN :  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
 DAN PENCATATAN SIPIL  
 KABUPATEN GUNUNGKIDUL NOMOR 07  
 /KPTS/2019  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

1. PENERBITAN BIODATA PENDUDUK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pencatatan Biodata Penduduk yang belum memiliki NIK : a. Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; b. Surat Pengantar dari RT dan RW; c. Dokumen atau bukti peristiwa kependudukan / peristiwa penting; dan atau d. Bukti pendidikan terakhir. 2. Pencatatan Perubahan biodata penduduk : a. Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; dan b. Dokumen atau bukti perubahan biodata.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir biodata serta menyerahkan persyaratan; b. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir biodata penduduk dan persyaratan; c. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; d. Petugas mencetak biodata Penduduk apabila dimintakan oleh Pemohon; e. Kepala Dinas Dukcapil menerbitkan dan menandatangani biodata penduduk; dan f. Biodata penduduk yang telah diterbitkan dan ditandatangani diserahkan kepada Penduduk.
3.	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 14 (empat belas) hari
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk pelayanan	Biodata Penduduk
6.	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; b. Media telepon ke nomor (0274) 391287; atau c. Media internet - Pengaduan ditujukan melalui <i>e-mail</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul yaitu : <u><a href="mailto:dukcapil@gunungkidulkab.go.id">dukcapil@gunungkidulkab.go.id</a></u> : Website : <u><a href="http://www.dukcapil.gunungkidulkab.go.id">www.dukcapil.gunungkidulkab.go.id</a></u>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan tentang Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunungkidul sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2019;</li> <li>f. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 6 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 4 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan</li> <li>g. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 10 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 4 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana, dan /atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan; dan</li> <li>b. Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mampu menguasai komputer dengan aplikasi SIAK;</li> <li>b. Menguasai aturan tentang peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan; dan</li> <li>c. Mampu bersikap ramah dengan para pemohon.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Kepala Seksi Identitas Penduduk Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
5.	Jumlah Pelaksana	27 (dua puluh tujuh) orang

6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Kode Etik bagi petugas pelayanan;</li> <li>b. Motto atau slogan "IKHLAS";</li> <li>c. Budaya kerja "APIK";</li> <li>d. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan; dan</li> <li>e. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya.</li> </ul>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemberian alat pemadam kebakaran;</li> <li>b. Jaminan kerahasiaan data penduduk; dan</li> <li>c. Dokumen dijamin keabsahannya.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi internal terkait pelaksanaan pelayanan; dan</li> <li>b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ul>

## 2. PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Penerbitan KK baru untuk penduduk : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir permohonan yang telah diisi lengkap;</li> <li>b. Ijin Tinggal Tetap bagi penduduk Orang Asing;</li> <li>c. Kutipan Akta Nikah / Perkawinan atau Kutipan Akta Perceraian atau yang disebut dengan nama lain;</li> <li>d. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) kebenaran data perkawinan atau perceraian yang belum dicatatkan sebelum Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tetapi status hubungan dalam KK sebagai Suami Istri;</li> <li>e. Surat Keterangan Pindah atau Surat Keterangan Pindah Datang;</li> <li>f. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan; dan atau</li> <li>g. Petikan Keputusan Presiden tentang Pewarganegaraan dan Berita Acara pengucapan Sumpah atau pernyataan janji setia bagi Penduduk WNI yang semula berkewarganegaraan asing atau Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang Perubahan Status Kewarganegaraan.</li> </ul>

		<p>2. Penerbitan KK karena perubahan data :</p> <p>a. Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; b. KK lama; dan c. Surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan/peristiwa penting.</p> <p>3. Penerbitan KK karena hilang atau rusak</p> <p>a. Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; b. KK yang rusak atau Surat Keterangan kehilangan dari kepolisian; dan c. KTP-el dan Izin Tinggal Tetap bagi orang asing.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir biodata serta menyerahkan persyaratan; b. Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir dan persyaratan; c. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; d. Kepala Dinas Dukcapil menerbitkan dan menandatangani KK; dan e. Petugas menyerahkan KK kepada Penduduk.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 14 (empat belas) hari
4.	Biaya/tarif	<p>a. Tidak dipungut biaya/Gratis; atau b. Dikenakan sanksi administratif berupa denda sebesar Rp. 15.000,00 apabila pelaporannya melebihi 30 hari sejak terjadinya perubahan.</p>
5.	Produk pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6.	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; b. Media telepon ke nomor (0274) 391287; atau c. Media internet</p> <p>- Pengaduan ditujukan melalui e-mail Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul yaitu : <a href="mailto:dukcapil@gunungkidulkab.go.id">dukcapil@gunungkidulkab.go.id</a> Website : <a href="http://www.dukcapil.gunungkidulkab.go.id">www.dukcapil.gunungkidulkab.go.id</a></p>



Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 6 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 4 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 10 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 4 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana, dan /atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan; dan</li> <li>b. Seperangkat komputer dengan aplikasi SIAK;</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mampu menguasai komputer dengan aplikasi SIAK;</li> <li>b. Menguasai aturan tentang peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan; dan</li> <li>c. Mampu bersikap ramah dengan para pemohon;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Kepala Seksi Identitas Penduduk Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
5.	Jumlah Pelaksana	27 (dua puluh tujuh) orang

6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Kode Etik bagi petugas pelayanan;</li> <li>b. Motto atau slogan "IKHLAS";</li> <li>c. Budaya kerja "APIK";</li> <li>d. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan; dan</li> <li>e. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya.</li> </ul>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemberian alat pemadam kebakaran;</li> <li>b. Jaminan kerahasiaan data penduduk; dan</li> <li>c. Dokumen dijamin keabsahannya.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan; dan</li> <li>b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ul>

3. PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL)

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Penerbitan KTP-EL baru : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir permohonan yang telah diisi lengkap;</li> <li>b. Berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin;</li> <li>c. Kartu Keluarga; dan</li> <li>d. Dokumen perjalanan bagi penduduk Orang Asing.</li> </ul> </li> <li>2. Penerbitan KTP-EL karena perubahan data, hilang atau rusak : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir permohonan yang telah diisi lengkap;</li> <li>b. KTP-EL yang lama atau Surat Keterangan kehilangan dari kepolisian; dan</li> <li>c. Kartu Keluarga.</li> </ul> </li> <li>3. Penerbitan KTP-EL karena perpanjangan bagi penduduk Orang Asing : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir permohonan yang telah diisi lengkap;</li> <li>b. Kartu Keluarga;</li> <li>c. KTP-EL lama; dan</li> <li>d. Dokumen perjalanan dan izin tinggal tetap.</li> </ul> </li> </ul>

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir serta menyerahkan persyaratan;</li> <li>b. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir dan persyaratan;</li> <li>c. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan;</li> <li>d. Petugas melakukan perekaman biometric apabila belum pernah melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik;</li> <li>e. Petugas mencetak Kartu Tanda Penduduk Elektronik; dan</li> <li>f. Kartu Tanda Penduduk Elektronik diserahkan kepada Penduduk.</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 14 (empat belas) hari
4.	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak dipungut biaya/Gratis; atau</li> <li>b. Dikenakan sanksi administratif berupa denda sebesar Rp. 25.000,00 apabila pelaporannya melebihi 30 hari sejak terjadi perubahan.</li> </ul>
5.	Produk pelayanan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
6.	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan;</li> <li>b. Media telepon ke nomor (0274) 391287; atau</li> <li>c. Media internet <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengaduan ditujukan melalui <i>e-mail</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul yaitu : <a href="mailto:dukcapil@gunungkidulkab.go.id">dukcapil@gunungkidulkab.go.id</a> ;</li> <li>Website : <a href="http://www.dukcapil.gunungkidulkab.go.id">www.dukcapil.gunungkidulkab.go.id</a></li> </ul> </li> </ul>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> </ul>



		<p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunungkidul;</p> <p>f. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 6 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 4 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 10 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 4 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan /atau fasilitas	<p>a. Ruang pelayanan; dan</p> <p>b. Seperangkat komputer dengan aplikasi SIAK.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Mampu menguasai computer dengan aplikasi SIAK;</p> <p>b. Menguasai aturan tentang peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan; dan</p> <p>c. Mampu bersikap ramah dengan para pemohon.</p>
4.	Pengawasan Internal	Kepala Seksi Identitas Penduduk Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
5.	Jumlah Pelaksana	27 (dua puluh tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Kode Etik bagi petugas pelayanan;</p> <p>b. Motto atau slogan "IKHLAS";</p> <p>c. Budaya kerja "APIK";</p> <p>d. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan; dan</p> <p>e. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. Pemberian alat pemadam kebakaran;</p> <p>b. Jaminan kerahasiaan data penduduk; dan</p> <p>c. Dokumen dijamin keabsahannya.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>a. Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan; dan</p> <p>b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>



## 2. Standar pelayanan publik koperasi, usaha kecil dan menengah



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**  
**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH**

Jalan Sutan Syahrir No. 5 Telp (0561) 732771, Fax (0561) 732690

**PONTIANAK**

Kode Pos 78116

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH**  
**PROVINSI KALIMANTAN BARAT**  
**NOMOR 322 TAHUN 2019**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH**  
**PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH**  
**PROVINSI KALIMANTAN BARAT,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan Publik.
- Mengingat :**
- 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
  - 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua 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 Nomor 5357);
  - 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
8. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
9. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
10. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 110 Tahun 2016 tentang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat, (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 110).

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat meliputi ruang lingkup pelayanan :
1. Konsultasi;
  2. Data/ Laporan/ Informasi Koperasi dan UKM;
  3. Pertimbangan Teknis Ijin Usaha Simpan Pinjam;
  4. Pertimbangan Teknis Ijin Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Koperasi;
  5. Penyediaan Narasumber/ Penyuluhan Perkoperasian dan UKM.
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak  
Pada tanggal 26 Agustus 2019

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah  
Provinsi Kalimantan Barat,

**Drs. AHL. M.T.**

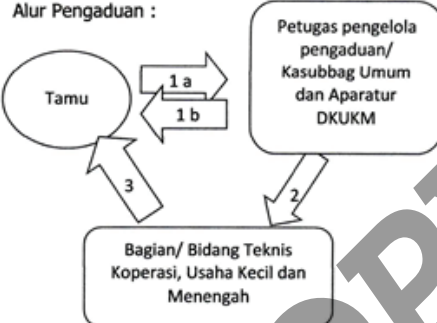
Pembina Utama Madya  
NIP. 19690525 199010 1 001

LAMPIRAN :  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
 NOMOR : 322 TAHUN 2019  
 TANGGAL : 26 AGUSTUS 2019  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN  
 MENENGAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

**Standar Pelayanan  
 Konsultasi**

No.	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 4) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; 5) Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6) Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 110 Tahun 2016 tentang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat, (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 110).
2	Persyaratan	: • Membawa Surat Tugas; atau • Membawa Dokumen/ berkas yang ingin dikonsultasikan; atau • Menggunakan tanda pengenalan/ membawa identitas; atau • datang langsung.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur/ Alur Pelayanan	: <div style="text-align: center;"> <pre>           graph TD             Tamu((Tamu)) -- 1 a --&gt; Staff[Petugas informasi pelayanan/ Bagian Umum dan Aparatur]             Staff -- 1 b --&gt; Tamu             Staff -- 2 --&gt; Teknis[Bagian/ Bidang Teknis Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah]             Teknis -- 3 --&gt; Tamu           </pre> </div> <p>1.a. Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi datang langsung kepada petugas informasi</p>

No.	Unsur	Uraian
		<p>elayanan di ruang Bagian Umum dan Aparatur untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang akan dikonsultasikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.b. Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi dapat datang langsung kepada Bagian yang ingin dikunjungi apabila pernah melakukan konsultasi sebelumnya atau telah mengetahui ke Bagian mana ingin berkonsultasi.</li> <li>2. Petugas informasi pelayanan memberikan informasi/ mengantarkan Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi sesuai dengan hal yang akan dikonsultasikan kepada Bagian/ Bidang terkait.</li> <li>3. Bagian/ Bidang Teknis memberikan pelayanan konsultasi kepada Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi.</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian / Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsultasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat.</li> <li>• Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 15.30 WIB</li> <li>Jam istirahat : 12.00 s.d. 13.00 WIB</li> <li>- Jum'at : 08.30 s.d. 15.30 WIB</li> <li>Jam istirahat : 11.30 s.d. 13.30 WIB</li> </ul> </li> </ul>
5	Biaya/ Tarif	: Tidak dipungut biaya/ Gratis
6	Produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap hal yang dikonsultasikan;</li> <li>• Konsultasi terkait perumusan kebijakan dibidang koperasi, usaha kecil dan menengah;</li> <li>• Konsultasi terkait perumusan kebijakan dibidang koperasi, usaha kecil dan menengah;</li> <li>• Konsultasi terkait pelaksanaan kebijakan dibidang koperasi, usaha kecil dan menengah;</li> <li>• Konsultasi terkait pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang koperasi, usaha kecil dan menengah; dan</li> <li>• Konsultasi terkait pelaksanaan administrasi dibidang koperasi, usaha kecil dan menengah.</li> </ul>
7	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Surat; dengan ditujukan kepada : Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalbar, Jl. Sutan Syahrir No. 5, Pontianak</li> <li>• Telepon : (+62561) 732771</li> <li>• Faks. : (+62561) 732690</li> </ul> </li> <li>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur</li> <li>• Lokasi : Ruang Bagian Umum dan Aparatur Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalbar</li> </ul> </li> </ol>

No.	Unsur	Uraian
		<p>3. Alur Pengaduan :</p>  <p>1.a. Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbag Umum dan Aparatur di ruang Subbag Umum dan Aparatur DKUKM untuk menjelaskan hal yang akan diadakan.</p> <p>1.b. Apabila petugas pengelola pengaduan/ Kasubbag Umum dan Aparatur DKUKM mengetahui mengenai masalah yang diadakan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang menyampaikan aduan.</p> <p>4. Petugas pengelola pengaduan/ Kasubbag Umum dan Aparatur DKUKM yang tidak menguasai/ mengetahui tentang permasalahan yang diadakan, maka aduan tersebut disampaikan kepada bagian/ bidang yang terkait dengan permasalahan yang diadakan tersebut.</p> <p>5. Bagian/ Bidang Teknis Koperasi dan UKM memberikan jawaban/ tanggapan kepada Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang menyampaikan pengaduan.</p>
8	Sarana dan Prasarana	: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedung kantor</li> <li>• Halaman parkir</li> <li>• Ruang tunggu</li> <li>• Ruang pelayanan berpendingin udara dan kursi tamu</li> <li>• Ruang Sholat serta Mushalla</li> <li>• Ruang Laktasi/ Ibu Menyusui</li> <li>• Toilet</li> <li>• Telepon</li> <li>• Wi-Fi</li> <li>• Minuman dan makanan ringan (kondisional)</li> <li>• Komputer dan printer</li> <li>• Seperangkat alat tulis</li> </ul>
9	Jumlah Pelaksana	: 12 (dua belas) orang
10	Kompetensi Pelaksana	: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>• Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan</li> </ul>



No.	Unsur	Uraian
		<p>berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.</li> </ul>
11	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang, Kepala Subbag dan Kepala Seksi masing-masing.</li> <li>• Supervisi atasan langsung.</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>• Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/ bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ul>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>• Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kabid, Kasi, Kasubbag dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>• Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>• Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

**READING COPY**







## BAB V

# EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

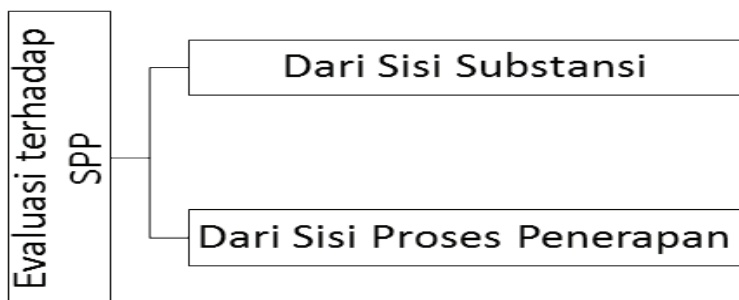
Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini ternyata belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah, tetapi hasilnya belum maksimal. Sementara itu, masyarakat menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang prima. Oleh karena itu, dalam rangka memaksimalkan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik. Hal ini sejalan dengan Pasal 7 ayat (3) huruf c Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan tentang evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Evaluasi kinerja pelaksanaan pelayanan publik adalah komponen nomor 14 di dalam standar pelayanan. Kegiatan evaluasi kinerja pelaksana merupakan bagian dari proses pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman

Standar Pelayanan yang mendefinisikan evaluasi kinerja pelaksana sebagai penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Kegiatan evaluasi kinerja bertujuan untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Upaya evaluasi dilakukan oleh penyelenggara harus secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan. Lebih jauh, Permen PANRB di atas mengatur bahwa hasil evaluasi kinerja harus ditindaklanjuti dengan tindakan perbaikan. Secara khusus tindakan perbaikan ditujukan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Penilaian kinerja pelaksana mengacu pada seluruh komponen standar pelayanan yang menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan publik.

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 memengaruhi 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 setiap 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.



**Gambar 5.1.** Evaluasi pelaksanaan SPP

1. Dari sisi substansi, evaluasi dapat dilakukan melalui pertanyaan.
2. Dari sisi proses penerapan, pertanyaan-pertanyaan yang dapat diajukan dalam melakukan evaluasi.

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 mengubah standar pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

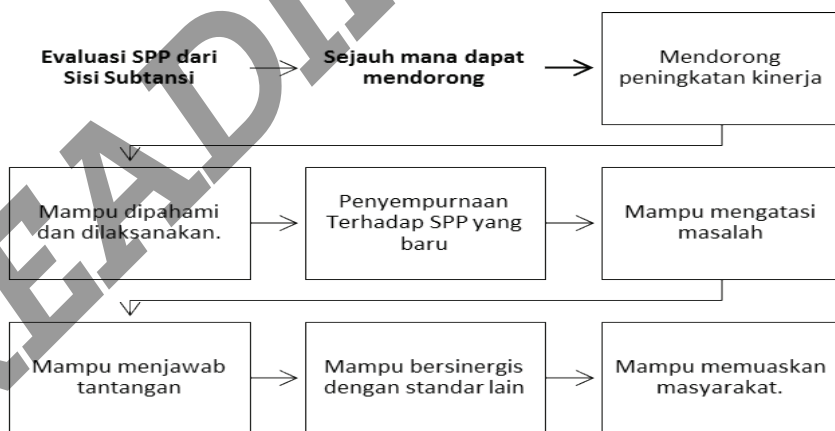
## **A. Konsep Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik**

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.

Evaluasi standar pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi 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 setiap 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*).

Metode yang dapat dipergunakan dengan 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 memengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari survei kepuasan masyarakat.

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



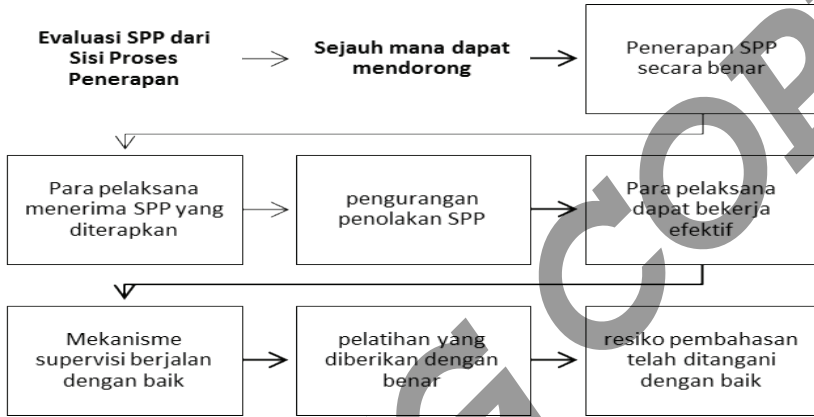
**Gambar 5.2.** Evaluasi SPP dari sisi substansi

1. Dari sisi substansi, evaluasi dapat dilakukan melalui pertanyaan, antara lain sebagai berikut.

- a. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja, dan organisasi secara keseluruhan.
- b. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan 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, dalam hal tertentu pendapat ini belum tentu benar karena setiap orang memiliki pengalaman dan tingkat kependaian 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 publik 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.

- h. Sejahter 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.



**Gambar 5.3.** Evaluasi SPP dari sisi proses penerapan

- a. Sejahter 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. Sejahter 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. Sejahter 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 metode 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 memengaruhi kinerja organisasi dan bagaimana antisipasinya.

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 mengubah standar pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses dan perubahan lainnya.

Evaluasi kinerja pelayanan publik tersebut menjadi acuan bagi pembina/penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik guna memperbaiki dan menyempurnakan layanan yang sesuai dengan aspek-aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan dilakukan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik, yaitu sebagai berikut.



Tujuan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mengetahui capaian kinerja</li> <li>▪ Memberikan saran perbaikan</li> <li>▪ Menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi</li> </ul>

**Gambar 5.4.** Tujuan evaluasi kinerja pelayanan publik

1. Mengetahui capaian kinerja penyelenggara pelayanan publik.
2. Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil evaluasi.
3. Menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan.

Dalam pedoman evaluasi pelaksanaan standar pelayanan, untuk mengukur kualitas pelayanan publik menggunakan indikator dan subindikator serta bukti dan metodologi sebagaimana rincian berikut.

**Tabel 5.1.**

Indikator pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik

No.	INDIKATOR	SUB-INDIKATOR	BUKTI	METODOLOGI
1	Standar Pelayanan	Standar Pelayanan sudah ditetapkan	Dasar Hukum (Perda, Permen, SE, SK), Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi pelaksana	<i>Desk Evaluation</i> , Kuesioner, Wawancara
		Pelaksanaan Standar Pelayanan	Integrasi, Internalisasi, Diseminasi, Diklat	Wawancara, Observasi, <i>Mystery Shopping (MS)</i>
		Kesinambungan perbaikan	Penurunan keluhan, Perbaikan proses	Wawancara, Observasi, <i>Mystery shopping (MS)</i>

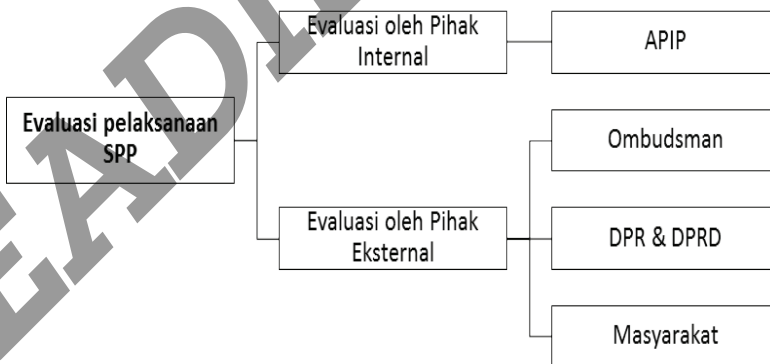
No.	INDIKATOR	SUB-INDIKATOR	BUKTI	METODOLOGI
2	Maklumat Pelayan	Adanya pernyataan maklumat	Dasar Hukum (Perda, Permen), Bukti publikasi ( <i>banner, website</i> )	Desk evaluation, Kuesioner, Wawancara
		Aplikasi pelaksanaan maklumat	Sesuai janji/hak, Tingkat keluhan pengaduan	Observasi, MS, Wawancara
3	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	Pelaksanaan survei (pernah dilaksanakan atau tidak. Secara tahunan atau periodik)	Surat Tugas, SK, Laporan Hasil Survei	Desk Evaluation, Kuesioner, MS
4	Pengelolaan Pengaduan	Keberadaan petugas pengelolaan pengaduan	Dasar Hukum (Perda, Permen, SE, SK)	Desk evaluation, Kuesioner
		Mekanisme pengelolaan pengaduan	Juklak/Juknis, SOP	Desk Evaluation, Wawancara
		Penyelesaian aktualisasi informasi pelayanan publik	Pembaharuan (updating data dan informasi) penanganan pengaduan	Survei, Observasi
5	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Keberadaan sistem dan mekanisme SIPP	Dasar Hukum (Perda, Permen, SE, SK), Sosial Media ( <i>Facebook, Twitter</i> )	Desk evaluation, Kuesioner
		Mekanisme SIPP	SOP, Website	Survei, Observasi, Wawancara
		Akurasi dan aktualisasi informasi pelayanan publik	Pembaharuan (Updating data dan informasi)	Survei, Observasi

Evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan standar pelayanan dilakukan pada 1 (satu) atau beberapa jenis layanan sekaligus dengan tujuan untuk memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, kemudian melakukan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik.

## B. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik.

Evaluasi kinerja pelaksana adalah komponen nomor 14 di dalam standar pelayanan. Kegiatan evaluasi kinerja pelaksana merupakan bagian dari proses pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 mendefinisikan evaluasi kinerja pelaksana sebagai penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Kegiatan evaluasi kinerja bertujuan untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif.

Upaya evaluasi dilakukan oleh penyelenggara harus secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan. Lebih jauh, PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 mengatur bahwa hasil evaluasi kinerja harus ditindaklanjuti dengan tindakan perbaikan. Secara khusus tindakan perbaikan ditujukan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Penilaian kinerja pelaksana mengacu pada seluruh komponen standar pelayanan yang menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi pelaksanaan SPP dapat dilakukan oleh pihak internal dan eksternal, yaitu sebagai berikut.



Gambar 5.5. Evaluasi pelaksanaan SPP

### 1. Evaluasi Standar Pelayanan oleh Pihak Internal

Kementerian PAN dan RB juga telah menyampaikan Surat Edaran (SE) Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pemberantasan Praktik Pungutan Liar (Pungli). Dalam Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi

instansi Pemerintah kepada Menteri/Kepala Lembaga, Panglima TNI, Kepala Kepolisian RI, Jaksa Agung, Kepala Lembaga Pemerintah Nonkementerian, Pimpinan Lembaga Pemerintah Nonkementerian, Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Negara, Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Nonstruktural, gubernur, dan bupati/wali kota.

Salah satu butir dalam SE Men PANRB tersebut adalah memberikan tugas baru bagi aparat pengawasan intern pemerintah (APIP) untuk mendorong dan memantau langkah-langkah instansi pemerintah dalam mencegah dan mendeteksi terjadinya pungutan liar. menindaklanjuti sinergi inspektorat provinsi/kabupaten/kota untuk melakukan evaluasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah. APIP bertugas untuk menyamakan persepsi dalam pelaksanaan evaluasi dan menetapkan langkah kerja evaluasi. Untuk melakukan pengawasan seperti diinstruksikan oleh Menteri Dalam Negeri dalam Instruksi Mendagri nomor 180/3935/SJ tentang Pengawasan Pungutan Liar dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah juga untuk mengidentifikasi area-area dalam proses pelayanan publik yang terlalu berbelit-belit dan mengada-ada. Sebagai acuan untuk melakukan evaluasi adalah Permen PANRB Nomor 15/2014 khususnya yang berkaitan dengan proses penyampaian layanan (*service order*) dan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, yang menjadi fokus pada penyampaian layanan adalah komponen standar pelayanan yang meliputi penetapan persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif. produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Sementara fokus untuk proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi dasar hukum, sarana dan prasarana atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan serta evaluasi kinerja pelaksana.

Permen PANRB yang menjadi fokus diproses penyusunan SPP adalah komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Proses ini menjadi penting dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan dan komponen standar pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan. Fokus pertama pada penyampaian pelayanan pada identifikasi persyaratan. Oleh karena itu, tim evaluator harus dapat menilai kesesuaian persyaratan yang ditentukan 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 rujukan. Dalam proses evaluasi persyaratan pelayanan, perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Berkaitan dengan fokus jangka waktu pelayanan dalam *service delivery*, tim evaluator harus memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan maupun prosedur yang mengatur hubungan antarpetugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah untuk mengetahui waktu sebenarnya yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan. Selanjutnya, fokus yang tak kalah penting adalah untuk mengurangi terjadinya pungli adalah biaya/tarif. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Informasi biaya ini harus jelas besarannya dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Tim evaluator harus mengidentifikasi dan mengevaluasi biaya ini pada setiap jenis pelayanan. Untuk komponen standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan.

## **2. Evaluasi Standar Pelayanan oleh Pihak Eksternal**

Evaluasi dilaksanakan pihak eksternal yang diberi kewenangan melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh UU Pelayanan Publik adalah Ombudsman RI, DPR/D Provinsi dan Kabupaten/Kota dan masyarakat. Analog dengan evaluasi kinerja pelaksana adalah bagian dari sistem pengawasan internal, maka evaluasi kinerja pelaksana oleh pihak eksternal juga merupakan bagian dari sistem pengawasan eksternal.

Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggara pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengawasan eksternal penyelenggaraan

pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan pengawasan oleh DPR, DPRD provinsi, kabupaten dan kota serta masyarakat.

**a. Pengawasan dan Evaluasi oleh Ombudsman**

Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI mendeskripsikan Ombudsman sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD (Pasal 1 angka 1). Penyelenggara pelayanan publik di dalam undang-undang pelayanan publik mencakup juga korporasi, jadi dapat dimaknai kewenangan Ombudsman telah diperluas menasar pada sektor swasta pula. Ruang lingkup pengawasan Ombudsman mulai dari menerima laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan mal administrasi, melakukan upaya pencegahan maladministrasi, menyelesaikan pengaduan jika masyarakat merasa penyelesaian pengaduan internal tidak memberikan keadilan, menyampaikan saran hingga pada presiden untuk perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik dan menyampaikan saran kepada DPR/Presiden dan DPRD/kepala daerah terkait perubahan peraturan perundang-undangan lainnya dalam rangka mencegah mal administrasi. Sejak 2014 Ombudsman telah meluncurkan hasil monitoring kepatuhan kementerian dan lembaga dalam pelaksanaan undang-undang pelayanan publik. Penilaian kepatuhan yang dilakukan dengan obyek unit pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan perizinan kepada kelompok masyarakat/perorangan/instansi khusus pada Kementerian. Ombudsman juga melakukan penilaian kepatuhan kepada Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) dan Lembaga Non Struktural (LNS). Suatu terobosan yang patut dihargai dan diapresiasi, walaupun monitoring kepatuhan baru sebatas melihat pada implementasi standar pelayanan publik.

Ke depan Ombudsman perlu memperluas ruang lingkup penilaian kepatuhan mulai dari penyusunan standar pelayanan, penetapan standar pelayanan, hingga pada efektivitas dan kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ombudsman juga perlu menambah objek penilaiannya ke pemerintah daerah dan seluruh satuan kerja di bawahnya. Dengan demikian, terjadi pengawasan terhadap pelanggaran undang-undang pelayanan publik dari sisi pengawasan dan evaluasi standar pelayanan.

**b. Pengawasan dan Evaluasi oleh DPR dan DPRD Provinsi dan Kabupaten/Kota**

Pengawasan adalah satu di antara tiga fungsi yang dimiliki oleh DPR/D, yaitu penganggaran, legislasi, dan pengawasan. Selain dari UU Pelayanan Publik yang memberikan mandat untuk melakukan pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, setidaknya terdapat dua UU lain yang menguatkan fungsi pengawasan DPR dan DPRD. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan tugas dan kewenangan DPRD terkait pelayanan publik adalah melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan berbagai kebijakan di daerah termasuk anggaran, meminta laporan pertanggungjawaban kepada daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan menyerap hingga menindaklanjuti aspirasi masyarakat. Sementara Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah memberikan tugas dan kewenangan serupa dengan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Pada tingkat kebijakan, DPR dan DPRD sangat kuat untuk menjadi institusi pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya terkait standar pelayanan, bersama dengan Ombudsman. Sayangnya fungsi pengawasan DPR dan DPRD yang paling lemah dibandingkan tiga fungsi lainnya. Hal ini disebabkan sikap dan mentalitas anggota DPRD yang tidak menganggap penting untuk melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik, serta belum menguasai metode dan teknik untuk melakukan evaluasi.



### c. Pengawasan dan Evaluasi oleh Masyarakat

Kegiatan monitoring dan evaluasi pelayanan publik sudah cukup sering dilakukan oleh kelompok masyarakat bahkan sebelum UU Pelayanan Publik lahir. Dapat disebutkan beberapa anggota Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3) yang telah melakukannya. Berbagai alat/instrumen pemantauan telah dikembangkan untuk dapat mengawasi dan menilai kinerja unit pelayanan secara partisipatif. Fokus pengawasan juga beragam, misalnya pada isu kualitas pelayanan, integritas pelayanan, anti korupsi, dan lain-lain. Kelahiran undang-undang pelayanan publik menegaskan jaminan hukum dari inisiatif masyarakat melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan publik sebagai bagian dari sistem pengawasan eksternal. Undang-undang pelayanan publik lebih jauh menjamin pula hak warga untuk membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik (Pasal 39 angka 3). Fokus kegiatan pada isu pelayanan publik seperti kesehatan, pendidikan, maupun perencanaan dan penganggaran yang salah satunya untuk alokasi pelayanan publik. Kegiatan utama berbagai organisasi warga dan aliansinya di antaranya adalah meningkatkan pengetahuan dan kesadaran warga terkait hak pelayanan publik (seperti hak sipil, politik dan ekonomi, sosial dan budaya, berbagai kebijakan terkait pelayanan publik), mengembangkan kapasitas warga dan anggota organisasi/aliansi terkait keterampilan untuk advokasi pelayanan publik (mekanisme pengaduan, pengawasan oleh masyarakat, lobby/ negosiasi, kampanye) dan mengembangkan kapasitas manajemen organisasi (membangun kode etik, mengelola konflik).

Setelah kelahiran undang-undang pelayanan publik, model pengawasan oleh masyarakat semakin berkembang tetapi juga semakin sederhana cara yang dipergunakan menyesuaikan konteks lokalnya serta penggunaannya. Berbagai organisasi yang tergabung di MP3 umumnya mengembangkan instrumen monitoring seperti *user based survey*, *Citizen Report Card* (CRC), *Community Led Monitoring* (CLEM), audit sosial dan instrumen monitoring lain yang berbasiskan warga (*community monitoring*). Organisasi/aliansi warga di empat wilayah uji coba melakukan pengawasan pelayanan publik dengan cara bertanya langsung kepada ibu-ibu hamil setelah memeriksakan kehamilannya ke bidan, bertanya tentang adanya persoalan pelayanan publik kepada

tetangga di sekitar tempat tinggalnya, menerima pengaduan tentang sekolah (beasiswa miskin, sekolah tidak disiplin dengan jam masuk sekolah, dan lain-lain) atau pengaduan tentang pelayanan Puskesmas/raskin/jaminan kesehatan, mendampingi warga yang melahirkan atau bidan yang melakukan pemeriksaan kehamilan ke rumah warga dan membangun interaksi dengan Puskesmas.

Selain itu, di era komunikasi *cyber* sekarang ini, pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berpotensi secara masif oleh publik melalui media jejaring sosial di internet. Penggunaan *Facebook*, *Twitter*, petisi *Online* seperti *Change.org*, maupun ruang *cyber* lain yang memungkinkan dikreasi saat ini maupun pada masa datang. Tampaknya penting untuk digunakan sebagai ruang publik dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.



## BAB VI

# STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) DALAM PELAYANAN PUBLIK

Pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat atau kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Di samping itu, melalui otonomi luas, dalam lingkungan strategis globalisasi, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem negara kesatuan Republik Indonesia. Upaya percepatan terwujudnya kesejahteraan masyarakat atau kesejahteraan rakyat tersebut dalam lingkungan strategis globalisasi dengan menggunakan prinsip pemerataan dan keadilan salah satunya diwujudkan melalui penetapan dan penerapan SPM.

Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah maka SPM tidak lagi dimaknai dalam kontekstual sebagai norma, standar, prosedur, dan kriteria. Batasan pengertian SPM secara tekstual memang tidak berubah, yaitu bahwa SPM merupakan ketentuan mengenai jenis pelayanan dasar dan mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap masyarakat secara minimal. Namun, terdapat perubahan mendasar dalam pengaturan mengenai jenis

pelayanan dasar dan mutu pelayanan dasar, kriteria penetapan SPM, dan mekanisme penerapan SPM adalah sebagai berikut.

## A. Pentingnya Pemahaman SPM

SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap masyarakat secara minimal. SPM ditetapkan dan diterapkan berdasarkan prinsip kesesuaian kewenangan, ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, keterukuran, dan ketepatan sasaran.

## B. Ruang Lingkup SPM

SPM merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap masyarakat secara minimal. Pelayanan dasar dimaksud adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan dasar dalam standar pelayanan minimal merupakan urusan pemerintahan wajib yang diselenggarakan pemerintah daerah, baik pemerintah provinsi maupun pemerintah daerah. Urusan pemerintahan wajib berkaitan dengan pelayanan dasar yang selanjutnya menjadi jenis SPM terdiri atas:

1. pendidikan;
2. kesehatan;
3. pekerjaan umum dan penataan ruang;
4. perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
5. ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat;
6. sosial.

Layanan dasar SPM pemerintah provinsi dan kabupaten/kota, sebagaimana diuraikan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Pendidikan.
  - a. Pemerintah provinsi:
    - 1) Pendidikan menengah.
    - 2) Pendidikan khusus.

- b. Pemerintah kabupaten/kota:
  - 1) Pendidikan anak usia dini.
  - 2) Pendidikan dasar.
  - 3) Pendidikan kesetaraan.
2. SPM Kesehatan.
  - a. Pemerintah provinsi:
    - 1) Pelayanan kesehatan bagi penduduk terdampak krisis kesehatan akibat bencana dan/atau berpotensi bencana provinsi.
    - 2) Pelayanan kesehatan bagi penduduk pada kondisi kejadian luar biasa provinsi.
  - b. Pemerintah kabupaten/kota:
    - 1) Pelayanan kesehatan ibu hamil.
    - 2) Pelayanan kesehatan ibu bersalin.
    - 3) Pelayanan kesehatan bayi baru lahir.
    - 4) Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar.
3. SPM Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.
  - a. Pemerintah Provinsi:
    - 1) Pemenuhan kebutuhan air minum curah lintas kabupaten/kota.
    - 2) Penyediaan pelayanan pengolahan air limbah domestik regional lintas kabupaten/kota.
  - b. Pemerintah Kabupaten/Kota:
    - 1) Pemenuhan kebutuhan pokok air minum sehari-hari.
    - 2) Penyediaan pelayanan pengolahan air limbah domestik.
4. SPM Perumahan Rakyat dan Kawasan permukiman.
  - a. Pemerintah provinsi:
    - 1) Penyediaan dan rehabilitasi rumah yang layak huni bagi korban bencana provinsi.
    - 2) Fasilitasi penyediaan rumah yang layak huni bagi masyarakat yang terkena relokasi program pemerintah daerah provinsi.
  - b. Pemerintah kabupaten/kota:
    - 1) Penyediaan dan rehabilitasi rumah yang layak huni bagi korban bencana kabupaten/kota.
    - 2) Fasilitasi penyediaan rumah yang layak huni bagi masyarakat yang terkena relokasi program pemerintah daerah kabupaten/kota.

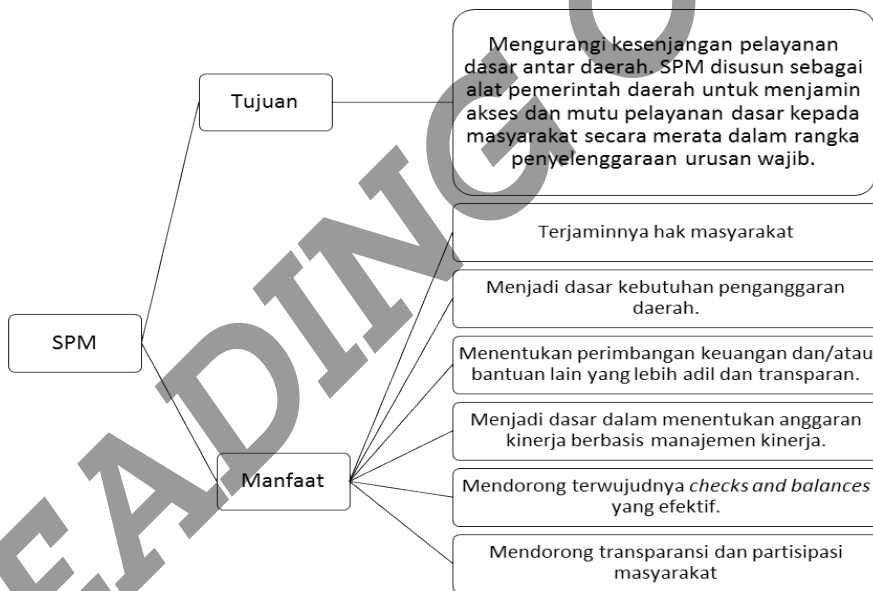
5. SPM Ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat.
  - a. Pemerintah Provinsi:
    - 1) Pelayanan ketenteraman dan ketertiban umum provinsi.
  - b. Pemerintah Kabupaten/Kota:
    - 1) Pelayanan ketenteraman dan ketertiban umum.
    - 2) Pelayanan informasi rawan bencana.
    - 3) Pelayanan pencegahan dan kesiapsiagaan terhadap bencana.
    - 4) Pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban bencana.
    - 5) Pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban.
6. SPM Sosial.
  - a. Pemerintah Provinsi:
    - 1) Rehabilitasi sosial dasar penyandang disabilitas terlantar di dalam panti.
    - 2) Rehabilitasi sosial dasar anak terlantar di dalam panti.
    - 3) Rehabilitasi sosial dasar lanjut usia terlantar di dalam panti.
    - 4) Rehabilitasi sosial dasar tuna sosial khususnya gelandangan dan pengemis di dalam panti.
    - 5) Perlindungan dan jaminan sosial pada saat dan setelah tanggap darurat bencana bagi korban bencana provinsi.
  - b. Pemerintah Kabupaten/Kota:
    - 1) Rehabilitasi sosial dasar penyandang disabilitas terlantar di luar panti.
    - 2) Rehabilitasi sosial dasar anak terlantar di luar panti.
    - 3) Rehabilitasi sosial dasar lanjut usia terlantar di luar panti.
    - 4) Rehabilitasi sosial dasar tuna sosial khususnya gelandangan dan pengemis di luar panti.
    - 5) Perlindungan dan jaminan sosial pada saat dan setelah tanggap darurat bencana bagi korban bencana kabupaten/kota.

Setiap standar pelayanan minimal memiliki standar teknis masing-masing yang sekurang-kurangnya memuat standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa, standar jumlah dan kualitas sumber daya manusia kesejahteraan sosial, dan petunjuk teknis atau tata cara pemenuhan standar. Standar teknis tersebut ditetapkan oleh kementerian terkait dikoordinasikan dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintah dalam negeri dan kementerian/lembaga pemerintah nonkementerian terkait.

Besaran dan batas waktu pencapaian SPM ditetapkan oleh masing-masing kementerian/lembaga yang selanjutnya menjadi salah satu acuan bagi pemerintah daerah untuk menyusun perencanaan dan penganggaran penyelenggaraan pemerintah daerah. Pemerintah daerah menyusun rencana pencapaian SPM yang memuat target tahunan pencapaian SPM berdasarkan data dasar profil pelayanan dasar yang tersedia. Selanjutnya, rencana pencapaian SPM dan target tahunan menjadi dasar untuk dimasukkan dalam dokumen perencanaan daerah (RPJMD, Renstra SKPD, RKPD, Renja SKPD) dan dokumen penganggaran (KUA PPA dan RKA-SKPD).

### C. Tujuan dan Manfaat SPM

Tujuan dan manfaat SPM dapat digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 6.1.** Tujuan dan manfaat SPM

Tujuan SPM adalah mengurangi kesenjangan pelayanan dasar antardaerah. SPM disusun sebagai alat pemerintah daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.



Manfaat SPM sebagaimana dalam penjelasan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal adalah sebagai berikut.

1. Terjaminnya hak masyarakat untuk menerima suatu pelayanan dasar dari pemerintahan daerah dengan mutu tertentu.
2. Menjadi alat untuk menentukan jumlah anggaran yang dibutuhkan untuk menyediakan suatu pelayanan dasar sehingga SPM dapat menjadi dasar menentukan kebutuhan penganggaran daerah.
3. Menjadi landasan dalam menentukan perimbangan keuangan dan/ atau bantuan lain yang lebih adil dan transparan.
4. Menjadi dasar dalam menentukan anggaran kinerja berbasis manajemen kinerja. SPM dapat dijadikan dasar dalam alokasi anggaran daerah dengan tujuan yang lebih terukur. SPM dapat menjadi alat untuk meningkatkan akuntabilitas pemerintahan daerah terhadap masyarakat. Sebaliknya, masyarakat dapat mengukur sejauh mana pemerintahan daerah dapat memenuhi kewajibannya dalam menyediakan pelayanan publik.
5. Memperjelas tugas pokok pemerintahan daerah dan mendorong terwujudnya *checks and balances* yang efektif.
6. Mendorong transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan daerah.

#### **D. Penerapan SPM**

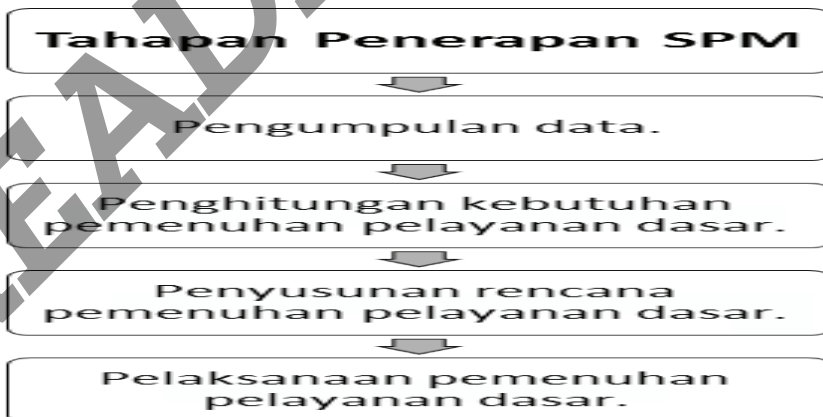
Pemerintah daerah menerapkan SPM untuk pemenuhan jenis pelayanan dasar dan pelayanan dasar yang berhak diperoleh masyarakat secara minimal. Penerapan SPM diprioritaskan bagi masyarakat yang berhak memperoleh pelayanan dasar secara minimal sesuai dengan jenis pelayanan dasar dan mutu pelayanan dasarnya.

1. Jenis pelayanan dasar pemerintah provinsi terdiri atas:
  - a. pendidikan menengah;
  - b. pendidikan khusus;
  - c. pelayanan kesehatan bagi penduduk terdampak krisis kesehatan akibat bencana dan/atau berpotensi bencana daerah provinsi;
  - d. pelayanan kesehatan bagi penduduk pada kondisi kejadian luar biasa daerah provinsi;
  - e. pemenuhan kebutuhan air minum curah lintas daerah kabupaten/ kota;

- f. penyediaan pelayanan pengolahan air limbah domestik regional lintas daerah kabupaten/kota;
  - g. penyediaan dan rehabilitasi rumah yang layak huni bagi korban bencana daerah provinsi;
  - h. fasilitasi penyediaan rumah yang layak huni bagi masyarakat yang terkena relokasi program pemerintah daerah provinsi;
  - i. pelayanan ketenteraman dan ketertiban umum daerah provinsi;
  - j. rehabilitasi sosial dasar penyandang disabilitas terlantar di dalam panti;
  - k. rehabilitasi sosial dasar anak terlantar di dalam panti;
  - l. rehabilitasi sosial dasar lanjut usia terlantar di dalam panti;
  - m. rehabilitasi sosial dasar tuna sosial khususnya gelandangan dan pengemis di dalam panti;
  - n. perlindungan dan jaminan sosial pada saat dan setelah tanggap darurat bencana bagi korban bencana daerah provinsi.
2. Jenis pelayanan dasar sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 untuk daerah kabupaten/kota terdiri atas:
    - a. pendidikan anak usia dini;
    - b. pendidikan dasar;
    - c. pendidikan kesetaraan;
    - d. pelayanan kesehatan ibu hamil;
    - e. pelayanan kesehatan ibu bersalin;
    - f. pelayanan kesehatan bayi baru lahir;
    - g. pelayanan kesehatan balita;
    - h. pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar;
    - i. pelayanan kesehatan pada usia produktif;
    - j. pelayanan kesehatan pada usia lanjut;
    - k. pelayanan kesehatan penderita hipertensi;
    - l. pelayanan kesehatan penderita diabetes melitus;
    - m. pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa berat;
    - n. pelayanan kesehatan orang terduga tuberkulosis;
    - o. pelayanan kesehatan orang dengan risiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia (*human immunodeficiency virus*);
    - p. pemenuhan kebutuhan pokok air minum sehari-hari;
    - q. penyediaan pelayanan pengolahan air limbah domestik;
    - r. penyediaan dan rehabilitasi rumah yang layak huni bagi korban bencana daerah kabupaten/kota;

- s. fasilitasi penyediaan rumah yang layak huni bagi masyarakat yang terkena relokasi program pemerintah daerah kabupaten/kota;
- t. pelayanan ketenteraman dan ketertiban umum;
- u. pelayanan informasi rawan bencana;
- v. pelayanan pencegahan dan kesiapsiagaan terhadap bencana;
- w. pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban bencana;
- x. Pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran;
- y. rehabilitasi sosial dasar penyandang disabilitas terlantar di luar panti;
- z. rehabilitasi sosial dasar anak terlantar di luar panti;
- aa. rehabilitasi sosial dasar lanjut usia terlantar di luar panti;
- ab. rehabilitasi sosial dasar tuna sosial khususnya gelandangan dan pengemis di luar panti;
- ac. perlindungan dan jaminan sosial pada saat dan setelah tanggap darurat bencana bagi korban bencana daerah kabupaten/kota.

Ketentuan mengenai mutu pelayanan dasar sesuai dengan standar teknis yang diatur oleh menteri teknis yang menyelenggarakan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar setelah berkoordinasi dengan menteri melalui direktur jenderal bina pembangunan daerah. Standar pelayanan minimal diselenggarakan dan diterapkan oleh pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota sesuai dengan standar teknis yang ditetapkan oleh masing-masing kementerian. Penerapan SPM dilakukan dengan tahapan berikut.



**Gambar 6.2.** Tahapan penerapan SPM

## 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan oleh pemerintah daerah secara berkala untuk memperoleh data tentang jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa kebutuhan dasar yang berhak diperoleh setiap masyarakat secara minimal.

Pengumpulan data dilakukan berdasarkan prinsip SPM ditetapkan dan diterapkan berdasarkan prinsip kesesuaian kewenangan, ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, keterukuran, dan ketepatan sasaran dan sesuai dengan standar teknis SPM yang bersangkutan.

Pengumpulan data mencakup hal-hal berikut.

- a. Jumlah dan identitas lengkap masyarakat yang berhak memperoleh barang dan/atau jasa kebutuhan dasar secara minimal sesuai dengan jenis pelayanan dasar dan mutu pelayanan dasarnya serta khusus pengumpulan data untuk penerapan SPM pendidikan daerah kabupaten/kota mencakup jumlah dan identitas lengkap seluruh masyarakat yang berhak memperoleh barang dan/atau Jasa kebutuhan dasar secara minimal.
- b. Jumlah barang dan/atau jasa yang tersedia, termasuk jumlah sarana dan prasarana yang tersedia.

Pengumpulan dan pendataan ditujukan untuk pencapaian target 100% (seratus persen) dari target dan indikator penerima layanan setiap tahun dari masing-masing urusan SPM. Hasil pendataan yang dilakukan oleh perangkat daerah diintegrasikan dengan sistem informasi pembangunan daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 2. Penghitungan Kebutuhan Pemenuhan Pelayanan Dasar

Penghitungan kebutuhan pemenuhan pelayanan dasar dilakukan dengan menghitung selisih antara jumlah barang dan/atau jasa yang dibutuhkan untuk pemenuhan pelayanan dasar dengan jumlah barang dan/atau jasa yang tersedia, termasuk menghitung selisih antara jumlah sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk pemenuhan pelayanan dasar dengan jumlah sarana dan prasarana yang tersedia. Dalam hal terdapat penghitungan biaya, penghitungan kebutuhan pemenuhan pelayanan dasar menggunakan standar biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan. Hasil penghitungan kebutuhan pemenuhan pelayanan dasar menjadi dasar dalam penyusunan rencana

pemenuhan pelayanan dasar. Perangkat daerah menghitung selisih kebutuhan terhadap ketersediaan barang dan/atau jasa dan sarana dan/atau prasarana berdasarkan jumlah masyarakat penerima dan mutu pelayanan dasar sesuai dengan standar teknis SPM. Ketersediaan diperoleh dari pihak badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah, lembaga nonpemerintah, masyarakat dan/atau pemerintah daerah. Hasil penghitungan digunakan untuk menyusun kebutuhan pemenuhan pelayanan dasar berpedoman pada standar biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Perangkat daerah menghitung masyarakat penerima pelayanan dasar yang tidak mampu memperoleh barang dan/atau jasa yang telah tersedia. Masyarakat penerima pelayanan dasar yang tidak mampu dikarenakan:

- a. miskin atau tidak mampu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. sifat barang dan/atau jasa yang tidak dapat diakses atau dijangkau sendiri;
- c. kondisi bencana;
- d. kondisi lain yang tidak memungkinkan untuk dapat dipenuhi sendiri.

### **3. Penyusunan Rencana Pemenuhan Pelayanan Dasar**

Penyusunan rencana pemenuhan pelayanan dasar dilakukan oleh pemerintah daerah agar pelayanan dasar tersedia secara cukup dan berkesinambungan. Rencana pemenuhan pelayanan dasar ditetapkan dalam dokumen perencanaan dan penganggaran pembangunan daerah sebagai prioritas belanja daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah daerah menyusun rencana pemenuhan pelayanan dasar sesuai dengan penghitungan kebutuhan yang dimuat dalam dokumen RPJMD dan RKPD. Perangkat daerah memprioritaskan penyusunan rencana pemenuhan pelayanan dasar berdasarkan penghitungan kebutuhan ke dalam renstra OPD dan renja OPD sesuai dengan tugas dan fungsi. Rencana pemenuhan pelayanan dasar merupakan salah satu tolok ukur kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Penyusunan rencana pemenuhan pelayanan dasar yang dimuat dalam dokumen RPJMD dilakukan pada saat perumusan:

- a. Gambaran umum kondisi daerah, khususnya dikaitkan dengan penyelenggaraan pemenuhan dan pencapaian kebutuhan dasar oleh pemerintah daerah.
- b. Gambaran pengelolaan keuangan daerah serta kerangka pendanaan, khususnya dikaitkan dengan besaran anggaran yang diperuntukkan bagi pemenuhan kebutuhan dasar.
- c. Permasalahan dan isu strategis daerah, khususnya dikaitkan dengan isu pemenuhan kebutuhan dasar untuk setiap urusan pemerintahan wajib pelayanan dasar.
- d. Strategi, arah kebijakan dan program pembangunan daerah, khususnya dikaitkan dengan strategi pemerintah daerah dalam menyusun arah kebijakan dan merumuskan program dalam pemenuhan kebutuhan dasar.
- e. Kerangka pendanaan pembangunan dan program perangkat daerah, khususnya dikaitkan dengan program perangkat daerah dan pendanaan yang diperuntukkan dalam pemenuhan kebutuhan dasar.
- f. Kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah, khususnya dikaitkan dengan indikator kinerja daerah dalam pencapaian pemenuhan kebutuhan dasar.

Penyusunan rencana pemenuhan pelayanan dasar yang dimuat dalam dokumen RKPD dilakukan pada saat perumusan:

- a. Gambaran umum kondisi daerah khususnya dikaitkan dengan penyelenggaraan dan pencapaian program dan kegiatan perangkat daerah dalam pemenuhan kebutuhan dasar.
- b. Kerangka ekonomi dan keuangan daerah, khususnya dikaitkan dengan besaran anggaran yang diperuntukkan bagi pemenuhan kebutuhan dasar.
- c. Sasaran dan prioritas pembangunan daerah, khususnya untuk memastikan capaian pemenuhan kebutuhan dasar dalam rencana kerja tahunan.
- d. Rencana kerja dan pendanaan daerah, khususnya dikaitkan dengan program, kegiatan, dan alokasi dana indikatif dan sumber pendanaan yang disusun dalam pencapaian pemenuhan kebutuhan dasar.
- e. Kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah, khususnya dikaitkan dengan indikator kinerja daerah dalam pencapaian pemenuhan kebutuhan dasar.

Penyusunan rencana pemenuhan pelayanan dasar yang dimuat dalam dokumen renstra OPD dilakukan pada saat perumusan:

- a. Gambaran pelayanan perangkat daerah, khususnya dikaitkan dengan capaian dan pemenuhan kebutuhan dasar.
- b. Permasalahan dan isu strategis perangkat daerah, khususnya dikaitkan dengan permasalahan pokok yang dihadapi perangkat daerah dalam pencapaian pemenuhan kebutuhan dasar.
- c. Tujuan dan sasaran, khususnya dikaitkan dengan penjabaran kebijakan perangkat daerah dalam pemenuhan kebutuhan dasar.
- d. Strategi dan arah kebijakan, khususnya dikaitkan dengan memperhatikan permasalahan dan isu strategis dalam pencapaian pemenuhan kebutuhan dasar.
- e. Rencana program dan kegiatan serta pendanaan, khususnya dikaitkan dengan program, kegiatan dan alokasi dana indikatif dan sumber pendanaan yang disusun dalam pencapaian pemenuhan kebutuhan dasar.
- f. Kinerja penyelenggaraan bidang urusan, khususnya dikaitkan dengan indikator kinerja daerah dalam pencapaian pemenuhan kebutuhan dasar.

Penyusunan pencapaian rencana pemenuhan pelayanan dasar yang dimuat dalam dokumen renja OPD dilakukan pada saat perumusan:

- a. Hasil evaluasi Renja OPD tahun lalu, khususnya dikaitkan dengan upaya optimalisasi pencapaian pemenuhan kebutuhan dasar.
- b. Tujuan dan sasaran perangkat daerah, khususnya dikaitkan dengan penjabaran kebijakan perangkat daerah dalam pemenuhan kebutuhan dasar.
- c. Rencana kerja dan pendanaan perangkat daerah, khususnya dikaitkan dengan program, kegiatan dan alokasi dana indikatif dan sumber pendanaan yang disusun dalam pencapaian pemenuhan kebutuhan dasar.

Perangkat daerah yang melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang perencanaan memastikan program dan kegiatan pemenuhan pelayanan dasar dimuat dalam dokumen RPJMD, Renstra OPD, RKPd, dan Renja OPD. Perangkat daerah memprioritaskan anggaran program dan kegiatan pemenuhan pelayanan dasar setelah tercantum dalam dokumen RPJMD, Renstra PD, RKPd, dan Renja PD.



Tim anggaran pemerintah daerah memastikan anggaran program dan kegiatan pemenuhan pelayanan dasar dalam APBD. Dalam memastikan anggaran program dan kegiatan didasarkan pada rencana pemenuhan pelayanan dasar.

#### **4. Pelaksanaan pemenuhan pelayanan dasar.**

Organisasi perangkat daerah (OPD) melaksanakan program dan kegiatan pemenuhan pelayanan dasar sesuai dengan rencana pemenuhan pelayanan dasar. OPD menetapkan target pencapaian program dan kegiatan berdasarkan data jumlah penerima pelayanan dasar yang diperoleh setiap tahunnya. Pelaksanaan pemenuhan pelayanan dasar berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dibutuhkan dan/atau melakukan kerja sama daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan pemenuhan pelayanan dasar bagi masyarakat pemerintah daerah dapat:

- a. Membebaskan biaya untuk memenuhi kebutuhan dasar bagi masyarakat yang berhak memperoleh pelayanan dasar secara minimal, dengan memprioritaskan bagi masyarakat miskin atau tidak mampu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. memberikan bantuan berupa bantuan tunai, bantuan barang dan/atau jasa, kupon, subsidi, atau bentuk bantuan lainnya.
- c. penyediaan barang dan/atau jasa yang dibutuhkan diterapkan sesuai dengan standar teknis SPM. Kerja sama daerah dilakukan oleh pemerintah daerah untuk pelaksanaan pemenuhan pelayanan dasar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**READING COPY**





## BAB VII

# SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM PELAYANAN PUBLIK

### A. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) atau dalam bahasa Inggris dikenal sebagai *standard (standing) operating procedures (SOPs)*, diartikan sebagai peraturan dan regulasi yang merupakan kebijakan untuk menjamin kebenaran (validitas) perilaku anggota organisasi secara terus-menerus.

Standar Operasional Prosedur (LAN 2012) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, di mana dan dilakukan oleh siapa. Selanjutnya, menurut Jones (2013) dinyatakan bahwa istilah SOP muncul dalam pembahasan mengenai "*Balancing Standardization and Mutual Adjustment*", yaitu: "*Written rules and standard operating procedures (SOPs) and unwritten values and norms help to control behavior in organization. They specify how an employee is to perform his or her organization role, and they set forth the tasks and responsibilities associated with that role*".

Berdasarkan pendapat ini maka SOP merupakan bagian dari peraturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku anggota organisasi. SOP mengatur cara pekerja untuk melakukan peran keorganisasiannya secara terus-menerus dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab organisasi. Dari sudut pandang yang berbeda, Donald & Schwartz (2017) menyatakan bahwa SOP adalah ... *a procedure adopted for repetitive use when performing a specific measurement or sampling operation. It may be a standard method or one developed by the user. Thus, SOP soft refer to commonly accepted, state of the art published scientific or technical methods or manufacturer's instruction manuals.*

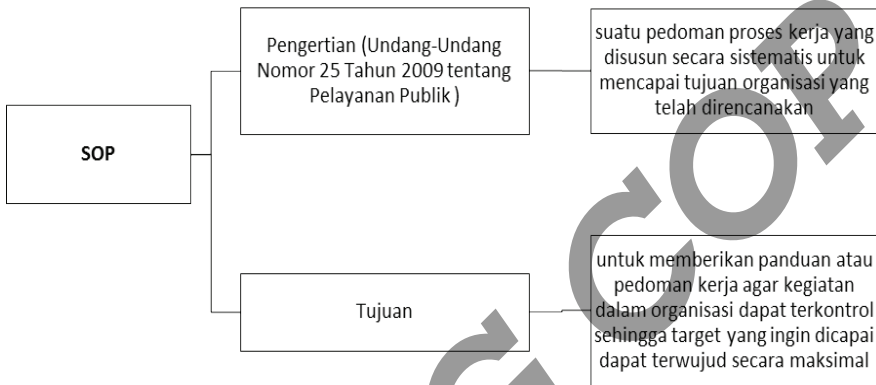
Menurut Donald & Schwartz (2017), SOP merupakan perumusan dari prosedur yang dipergunakan secara berulang-ulang dalam ukuran yang spesifik atau sebagai suatu contoh yang berisi cara mengerjakan sesuatu. SOP juga dapat dianggap sebagai metode standar ataupun salah satu bentuk pengembangan yang dilakukan oleh pengguna. Dengan demikian, maka SOP merupakan suatu penerimaan yang umum atau publikasi ilmiah atau metode teknis.

Dalam kaitan dengan pernyataan di atas, Donald & Schwartz (2017) menambahkan bahwa: *SOPs describe procedures for doing repetitive tasks or measurements, but are not complete experimental plans or protocols in themselves. Well written SOPs contain explicit step-by-step instruction for carrying out component parts of larger experimental plans or protocols. SOPs may describe sampling, sample preparation, calibration, and measurement. They may also describe facilities, equipment, supplies, and chemicals that are needed, as well as specific sources of supply, if necessary. Sequences of SOPs may be referenced in plans when designing new experiments.*

Dengan rumusan yang dikemukakan oleh Donald & Schwartz (2017) ini diketahui bahwa SOP menggambarkan prosedur untuk melakukan suatu pekerjaan atau pengukuran yang berulang, tetapi bukan merupakan rencana atau protokol, SOP juga menggambarkan suatu contoh persiapan, pengujian, dan pengukuran.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi masyarakat sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu, dimana untuk melaksanakan layanan publik yang efektif diperlukan SOP.



**Gambar 7.1.** Pengertian dan tujuan SOP

SOP merupakan suatu pedoman proses kerja yang disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi yang telah direncanakan. Dalam suatu organisasi SOP merupakan modal penting bagi organisasi untuk mengendalikan keputusan dan kegiatannya dalam suatu koridor yang sistematis dan efektif. SOP diterapkan bertujuan untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan dalam organisasi dapat terkontrol sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal.

SOP sebagai dasar dalam melakukan pekerjaan dan sistem penghargaan yang diberikan kepada pegawai untuk menunjang pelayanan. Dengan adanya SOP sebagai suatu dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. SOP memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh suatu organisasi. Untuk itu, SOP juga dilengkapi dengan referensi, lampiran, formulir, diagram dan alur kerja (*flowchart*). Penyusunan SOP harus jelas, singkat, sistematis, menggunakan bahasa sehari-hari, mudah dimengerti, tidak bermakna ganda, mempunyai urutan dan teknis, urutan prosesnya logis dan rujukan.

Penerapan SOP yang baik akan menghasilkan kelancaran aktivitas operasional organisasi, kepuasan pelanggan/masyarakat, serta menjaga nama baik dan kualitas suatu lembaga pelayanan. Dengan adanya SOP, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan pemerintahan. Hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam SOP, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat, dan mudah.

Dalam pemerintahan, penerapan SOP merupakan suatu keharusan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Dalam hal pemerintahan, SOP bermanfaat untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam pelayanan masyarakat. Selanjutnya, dalam hal pelayanan publik yang dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

SOP Pelayanan sebagai dasar penyusunan SOP (SOP rutin dan SOP penugasan tidak perlu disusun standar pelayanannya). Inti SOP pada unit penyelenggara pelayanan adalah SOP Pelayanan, SOP yang harus dipublikasikan adalah SOP Pelayanan sedangkan SOP rutin dan SOP penugasan tidak perlu dipublikasikan, SOP Pelayanan dalam bentuk *flowcharts* dibuat pula dalam format grafik (*Annotated Picture*) untuk memudahkan bagi pengguna jasa (pemohon pelayanan).

Salah satu komponen standar pelayanan (komponen ke-3 dari 14 komponen) adalah sistem, mekanisme, dan prosedur yang dalam hal ini adalah SOP. Standar Pelayanan tersebut dirumuskan berdasarkan SOP pelayanan, data tentang 7 komponen standar pelayanan tersedia dalam SOP Pelayanan:

1. dasar hukum;
2. persyaratan;
3. sistem, mekanisme dan Prosedur;
4. jangka waktu penyelesaian;
5. produk pelayanan;
6. kompetensi pelaksana;
7. jumlah Pelaksana.

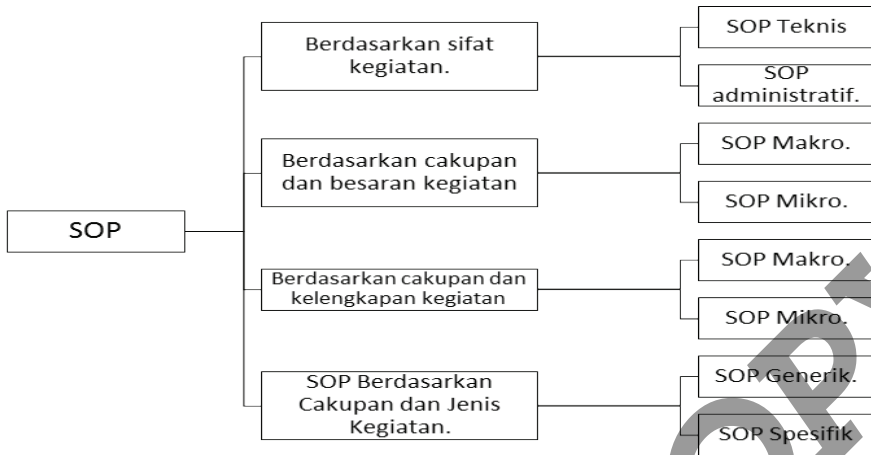
## **B. Jenis-Jenis Dokumen SOP**

Jenis SOP didasarkan pada unsur kegiatan bukan pada substansi kegiatan (kegiatan inti atau kegiatan pendukung). Unsur kegiatan dalam SOP meliputi pelaksana (pelaku) kegiatan dan sifat kegiatan. Pelaksana kegiatan menyangkut jumlah dan kategori pelaku. Dalam kegiatan administrasi pemerintahan, pelaksana kegiatan merujuk pada pemangku jabatan dan kategori jabatan. Jabatan struktural memiliki satu pemangku jabatan sedangkan jabatan fungsional (fungsional tertentu, fungsional khusus dan fungsional umum) memiliki pemangku jabatan yang lebih dari satu. Meskipun pemangku jabatan fungsional jumlahnya lebih dari satu tetapi jabatan yang diduduki hanya satu. Oleh sebab itu, dalam hal ini disebut sebagai jabatan tunggal. Dengan kata lain, meskipun pemangku jabatan fungsional banyak tetapi karena jabatan yang diduduki hanya satu maka dianggap sebagai satu pelaksana.

Unsur kegiatan selanjutnya adalah sifat kegiatan. Sifat kegiatan yang dimaksudkan di sini adalah kegiatan yang bersifat umum atau kegiatan yang bersifat khusus (detail/terinci). Sifat kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu pelaksana akan bersifat umum (tidak detail) sedangkan sifat kegiatan bersifat khusus dilakukan oleh satu pelaksana atau kelompok pelaksana tunggal (memiliki karakteristik yang sama) cenderung bersifat detail (terinci).

Adapun jenis-jenis SOP yang ada dalam kegiatan penyelenggara pemerintahan adalah seperti pada uraian berikut.





Gambar 7.2. Jenis-jenis dokumen SOP

## 1. SOP Berdasarkan Sifat Kegiatan

Berdasarkan unsur kegiatan, SOP dapat dibedakan ke dalam dua jenis, yaitu teknis dan administratif.

### a. SOP Teknis

SOP teknis adalah prosedur standar yang sangat terperinci atau detail tentang kegiatan yang dilakukan oleh satu pelaksana (pegawai) atau satu jabatan. Setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan-kemungkinan variasi lain. Pada umumnya SOP teknis memiliki ciri sebagai berikut.

- 1) Pelaksana kegiatan berjumlah satu orang atau satu kesatuan tim kerja atau satu jabatan meskipun dengan pemangku yang lebih dari satu.
- 2) Berisi langkah terperinci atau cara melakukan pekerjaan atau langkah detail pelaksanaan kegiatan.

SOP teknis banyak digunakan pada bidang-bidang yang menyangkut pelaksana tunggal yang memiliki karakteristik yang relatif sama, antara lain dalam bidang teknik, seperti perakitan kendaraan bermotor, pemeliharaan kendaraan, pengoperasian alat-alat, dan lainnya. dalam bidang kesehatan, pengoperasian alat-alat medis, penanganan pasien pada unit gawat darurat, *medical check up*, dan lain-lain.

Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, SOP teknis diterapkan pada bidang-bidang yang dilaksanakan oleh pelaksana tunggal atau jabatan tunggal, antara lain pemeliharaan sarana dan prasarana, pemeriksaan keuangan (*auditing*), kearsipan, korespondensi, dokumentasi, pelayanan-pelayanan kepada masyarakat, kepegawaian dan lainnya.

Contoh SOP Teknis adalah SOP pengujian sampel di laboratorium, SOP perakitan kendaraan, SOP pengagendaan surat dan SOP pemberian disposisi.

SOP teknis ini merupakan kebutuhan organisasi kementerian/ lembaga dan pemerintah daerah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi yang dimiliki di samping SOP administrasi. Untuk itu, SOP jenis ini tetap harus dibuat guna memperlancar pelaksanaan tugas dan fungsi sehari-hari satuan organisasi/satuan organisasi di lingkungan kementerian/ lembaga dan pemerintah daerah guna mendukung efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan fungsi yang dimilikinya.

#### **b. SOP Administratif**

SOP administratif adalah standar prosedur yang bersifat umum (tidak detail) dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang pelaksana (pegawai) dengan lebih dari satu jabatan.

SOP administratif ini pada umumnya dicirikan dengan:

- a. pelaksanaan kegiatan berjumlah banyak (lebih dari satu orang) atau lebih dari satu jabatan dan bukan merupakan satu kesatuan yang tunggal;
- b. berisi tahapan pelaksanaan kegiatan atau langkah-langkah pelaksanaan kegiatan yang bersifat makro ataupun mikro yang tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan.

SOP administratif mencakup kegiatan lingkup makro dengan ruang lingkup makro dengan ruang lingkup yang besar dan tidak mencerminkan pelaksana kegiatan secara detail dan kegiatan lingkup mikro dengan ruang lingkup yang kecil dan mencerminkan pelaksana yang sesungguhnya dari kegiatan yang dilakukan.

Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan lingkup makro, SOP administratif dapat digunakan untuk proses-proses perencanaan, penganggaran dan lainnya, atau secara garis besar proses-proses dalam siklus penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

Dalam lingkup mikro, SOP administratif disusun untuk proses-proses administratif dalam operasional seluruh instansi pemerintah, dari mulai level unit organisasi yang paling kecil sampai pada level organisasi secara utuh, dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

Contoh SOP administrasi adalah SOP pelayanan pengujian sampel di laboratorium, SOP pelayanan perawatan kendaraan, SOP penanganan surat masuk, dan SOP penyelenggaraan bimbingan teknis.

## **2. SOP Berdasarkan Cakupan dan Besaran Kegiatan**

SOP menurut cakupan dan besaran kegiatan dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu sebagai berikut.

### **a. SOP Makro**

Berdasarkan cakupan dan besaran kegiatan, SOP Makro adalah SOP yang mencakup beberapa SOP (SOP mikro) yang mencerminkan bagian dari kegiatan tersebut, atau SOP yang merupakan integrasi dari beberapa SOP (SOP mikro) yang membentuk serangkaian kegiatan dalam SOP tersebut. SOP makro ini tidak mencerminkan kegiatan yang sesungguhnya dilakukan oleh pelaksanaannya (misalnya, menteri X mengirim surat ke menteri Y, yang mengirim surat adalah kurir), sedangkan SOP mikro mencerminkan kegiatan yang dilakukan pelaksanaannya (misalnya kurir mengirim surat, yang mengirim adalah kurir itu sendiri bukan pelaksana lainnya).

Contoh bisa diambil SOP pengelolaan surat yang merupakan SOP makro dari SOP penanganan surat masuk, SOP pemberian tanggapan terhadap surat masuk dan SOP pengiriman surat. SOP penyelenggaraan bimbingan teknis merupakan SOP makro dari SOP persiapan bimbingan teknis, SOP pelaksanaan bimbingan teknis dan SOP pelaporan bimbingan teknis.

Pendekatan lain yang dapat dilakukan untuk memahami SOP makro adalah dengan melakukan identifikasi awal terhadap kegiatan dari uraian/rincian tugas unit kerja atau satuan kerja terendah dari organisasi pemerintah karena pada dasarnya kegiatan yang dihasilkan dari identifikasi tersebut adalah kegiatan makro.

### **b. SOP Mikro**

SOP mikro adalah SOP yang berdasarkan cakupan dan besaran kegiatannya merupakan bagian dari suatu SOP (SOP makro) atau

SOP yang kegiatannya menjadi bagian dari kegiatan SOP (SOP makro) yang lebih besar cakupannya.

Contoh SOP penanganan surat masuk, SOP pemberian tanggapan terhadap surat masuk, dan SOP pengiriman surat SOP merupakan SOP mikro dari SOP pengelolaan surat. SOP persiapan bimbingan teknis, SOP pelaksanaan bimbingan teknis, dan SOP pelaporan bimbingan teknis merupakan SOP mikro dari SOP penyelenggaraan bimbingan teknis.

Pendekatan lain yang dapat dilakukan untuk memahami SOP mikro adalah dengan melakukan identifikasi terhadap kegiatan terkait dari SOP makro karena pada dasarnya kegiatan yang terkait tersebut adalah kegiatan mikro yang selanjutnya jika disusun akan menjadi SOP mikro.

### **3. SOP Berdasarkan Cakupan dan Kelengkapan Kegiatan**

Berdasarkan cakupan dan kelengkapan kegiatan, SOP kegiatan dibagi menjadi SOP final dan SOP parsial.

#### **a. SOP Final**

SOP final adalah SOP yang berdasarkan cakupannya sudah memenuhi unsur kelengkapan kegiatannya, yaitu ada awal kegiatan (kegiatan pemicu), ada kegiatan utama (inti), dan ada akhir kegiatan serta telah menghasilkan produk utama yang paling akhir (final).

Contoh: SOP penyusunan pedoman merupakan SOP final dari SOP penyiapan bahan penyusunan pedoman. SOP penyelenggaraan bimbingan teknis merupakan SOP Final dari SOP penyiapan penyelenggaraan bimbingan teknis.

#### **b. SOP Parsial**

SOP Parsial adalah SOP yang berdasarkan cakupan kegiatannya belum memenuhi unsur kelengkapan kegiatan, yaitu ada awal kegiatan (kegiatan pemicu) dan akhir kegiatan tetapi belum mencerminkan produk utama yang paling akhir (final), sehingga kegiatan ini masih memiliki rangkaian kegiatan lanjutan yang mencerminkan produk utama akhirnya.

Contoh: SOP penyiapan bahan penyusunan pedoman yang merupakan bagian (parsial) dari SOP penyusunan pedoman. SOP penyiapan penyelenggaraan bimbingan teknis yang merupakan bagian (parsial) dari SOP penyelenggaraan bimbingan teknis.

#### 4. SOP Berdasarkan Cakupan dan Jenis Kegiatan

Berdasarkan sifat dan muatan kegiatan, SOP dibagi menjadi SOP generik dan SOP spesifik.

##### a. SOP Generik

SOP generik (umum) adalah SOP berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya yang relatif memiliki kesamaan baik dari kegiatan yang di-SOP-kan maupun dari tahapan kegiatan dan pelaksanaannya. Variasi SOP itu diterapkan.

Contoh: SOP pengelolaan keuangan di satuan kerja A dan SOP pengelolaan keuangan di satuan kerja B memiliki SOP generik: SOP pengelolaan keuangan dengan aktor: KPA, PPK, bendahara, dan seterusnya.

##### b. SOP Spesifik

SOP spesifik (khusus) adalah SOP berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya yang relatif memiliki perbedaan dari kegiatan lain. tahapan kegiatan, aktor, dan tempat SOP tersebut diterapkan. SOP ini tidak dapat diterapkan di tempat lain karena sifatnya yang spesifik.

Contoh: SOP publikasi hasil uji laboratorium A pada instansi Z hanya berlaku pada laboratorium A di instansi Z tidak berlaku di laboratorium lainnya meskipun di instansi Z sekalipun.

### C. Fungsi dan Manfaat SOP

SOP sebagai suatu dokumen mengenai prosedur pelaksanaan pekerjaan administrasi pemerintah, memberikan manfaat, antara lain sebagai berikut.

1. Menyediakan metode terbaik bagian/unit pelaksana administrasi pemerintahan dalam mengoperasionalkan (melaksanakan) dokumen organisasi dengan peraturan, rencana, kebijakan, strategi operasional, kerja sama.
2. Mempercepat dokumentasi konsep-konsep penting, teknik dan persyaratan ke dalam format yang dapat digunakan oleh pegawai/pekerja di bagian/unit administrasi pemerintahan dalam pekerjaan sehari-hari mereka.

3. Membantu menyatukan operasi bagian/unit administrasi pemerintahan dengan pekerjaan para pimpinan (manajer) dan perencana dengan aktivitas pekerja lainnya.
4. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya.
5. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas.
6. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan.
7. Membantu aparatur menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
8. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
9. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
10. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi.
11. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur.
12. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh aparatur dalam melaksanakan tugasnya.
13. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi aparatur.
14. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya.
15. Sebagai instrumen yang dapat melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan.
16. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas.
17. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan.
18. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

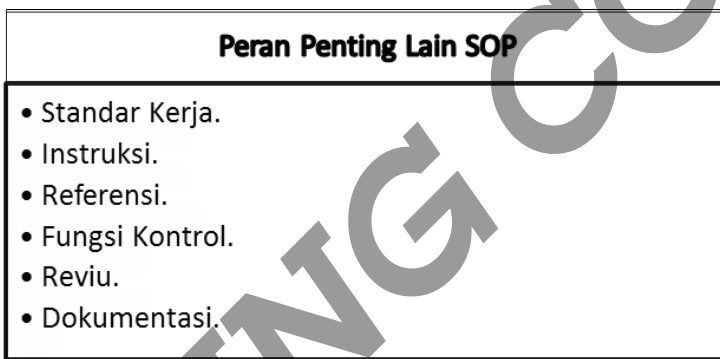
#### **D. Peran SOP**

Penggunaan SOP dapat meminimalkan variasi yang sering terjadi dalam proses operasional karena siapa pun yang bertanggung jawab atas suatu kegiatan dapat menjalankannya secara konsisten. Selain itu,

pada tahap selanjutnya dapat meningkatkan kualitas karena penerapan prosedur yang konsisten dalam suatu organisasi bahkan jika sedang terjadi perubahan personel.

SOP berperan sangat penting bagi organisasi. Dengan adanya SOP, seperangkat dokumen dan kebijakan organisasi lainnya akan berjalan secara bersamaan dengan SOP yang baik. Semua elemen ini akan dimasukkan dalam SOP. Dengan kata lain, menjalankan SOP sama saja dengan menjalankan elemen lainnya. SOP juga dapat mempermudah organisasi dalam penerapan suatu peraturan dari regulator setempat. Anggota organisasi cukup menjalankan SOP saja tanpa perlu mempelajari secara mendalam peraturan yang ada.

SOP juga memiliki peranan penting lain, yaitu sebagai berikut.



Gambar 7.3. Peranan penting lain SOP

### 1. Standar Kerja

SOP sangat penting dalam penyusunan dan pelaksanaan standar kinerja. SOP dapat membantu untuk memastikan bahwa pekerjaan yang sama dilakukan secara konsisten oleh seluruh pekerja. SOP juga berisi tentang tingkat kinerja yang seharusnya dapat dicapai oleh pekerja pada berbagai macam pekerjaan.

### 2. Instruksi

SOP membantu pemberian petunjuk kepada seluruh pekerja tentang bagaimana melakukan tugas mereka. Sebagai contoh: SOP dapat memberikan petunjuk yang dapat dipelajari untuk pekerja yang baru saja ditugaskan. Hal ini dapat membantu mereka dalam memahami pekerjaan baru tersebut.



### **3. Referensi**

SOP yang memiliki detail informasi yang baik tentang setiap sistem yang ada dalam organisasi dapat menjadi referensi yang berharga. Terkadang sangat sulit untuk mengingat setiap langkah yang harus kita lakukan pada suatu pekerjaan. Dalam situasi ini, SOP dapat memudahkan kita dalam menjalankan setiap tugas sesuai dengan standar yang ada.

### **4. Fungsi kontrol**

Jika SOP dikembangkan dengan baik, dokumen tersebut dapat memberikan fungsi kontrol yang baik. Sebagai contoh: dalam suatu perusahaan SOP dapat memberikan informasi tentang apa yang harus kita cari saat kita mengaudit proses operasi perusahaan. SOP juga dapat memberikan petunjuk kepada kita untuk mengevaluasi temuan audit tentang kesesuaian terhadap regulasi yang berlaku.

### **5. Reviu**

Dengan adanya dokumentasi prosedur untuk setiap langkah yang harus kita kerjakan, kita dapat mengkaji ulang setiap langkah yang telah dikerjakan. Kita dapat melihat apakah yang kita lakukan merupakan cara yang terbaik untuk melakukannya. Jika ternyata ada cara lain yang ternyata lebih baik, kita dapat menentukan tindakan apa yang harus diambil untuk meningkatkan organisasi kita.

### **6. Dokumentasi**

SOP merupakan catatan tertulis tentang bagaimana kita mengerjakan operasi tertentu. Dokumen ini merupakan dokumen dasar organisasi dan sangat penting bagi tercapainya tujuan organisasi.

## **E. Prinsip-Prinsip Penyusunan SOP.**

SOP yang baik adalah SOP yang dapat dengan mudah dipahami dan dijalankan. SOP yang mudah dipahami dan dijalankan tentu akan memudahkan semua pegawai mengerjakannya. Sebaliknya, SOP yang sulit malah akan membuat pegawai mengalami kesulitan. Untuk membuat SOP yang baik hendaknya merujuk pada prinsip-prinsip berikut.

## Prinsip-Prinsip Penyusunan SOP.

- Prinsip kemudahan dan kejelasan
- Prinsip efisiensi dan efektifitas
- Prinsip perhatian dan keselarasan
- Prinsip keterukuran
  - Prinsip Dinamis.
- Prinsip berorientasi pada konsumen
- Prinsip kepatuhan dan kepastian hukum

Gambar 7.4. Prinsip penyusunan SOP

### 1. Prinsip Kemudahan dan Kejelasan

Prinsip ini dimaksudkan agar prosedur-prosedur standar yang akan disusun harus dengan mudah dapat dipahami dan diterapkan oleh semua pegawai termasuk pegawai baru tanpa mengalami kendala dalam pelaksanaan tugasnya.

### 2. Prinsip Efisiensi dan Efektivitas

Prinsip ini menerapkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pelaksanaan tugas. Prinsip ini mutlak harus menjadi pedoman dalam penyusunan prosedur kerja. Diharapkan prinsip ini membuat pekerjaan lebih cepat selesai dan lebih murah.

### 3. Prinsip Perhatian dan Keselarasan

Prinsip ini bertujuan untuk menyelaraskan prosedur-prosedur yang berkaitan satu dengan lainnya.

### 4. Prinsip Keterukuran

Prinsip ini menjadi sangat penting dalam SOP karena *output/* keluaran dari prosedur yang terstandardisasi mengandung kualitas mutu tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya.

### 5. Prinsip Dinamis

Prinsip dinamis adalah prosedur-prosedur yang ada dapat dengan mudah disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang.

## 6. Prinsip Berorientasi pada Konsumen

Prosedur-prosedur yang dikembangkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna sehingga dapat memberikan kepuasan pada pengguna.

## 7. Prinsip Kepatuhan dan Kepastian Hukum

Penyusunan SOP harus memenuhi ketentuan-ketentuan dan peraturan pemerintah yang berlaku, serta untuk memperoleh kepastian hukum agar dapat ditaati oleh pegawai dan melindungi pegawai jika terjadi tuntutan hukum.

Agar dapat mengimplementasikan prinsip penyusunan standar pelayanan dan menjadi alat sinergis antara pemberi layanan dengan penerima jasa layanan, maka penyusunan standar pelayanan perlu menerapkan hal berikut.



Gambar 7.5. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penerapan SOP

1. **Konsensus**  
Standar pelayanan yang diterapkan merupakan komitmen dan hasil kesepakatan antarpimpinan dan staf unit pelayanan dengan memperhatikan pihak yang berkepentingan, serta mengacu peraturan yang ada.
2. **Sederhana**  
Standar pelayanan yang ditetapkan memuat aturan-aturan yang bersifat pokok sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan.
3. **Konkret**  
Prosedur yang distandarkan harus dapat dimengerti dengan mudah dan mudah pula diterapkan oleh para pegawai.

4. Mudah Diukur  
Standar pelayanan yang diterapkan dapat diukur penerapannya.
5. Terbuka  
Standar pelayanan yang ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapat saran dan masukan untuk penyempurnaan.
6. Terjangkau  
Terjangkau artinya standar pelayanan dapat dilaksanakan secara baik dan benar.
7. Pertanggungjawaban  
Pertanggungjawaban yaitu hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan sehingga dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan
8. Ketepatan waktu  
Dalam pencapaian suatu pekerjaan, sangat diperlukan prinsip ketepatan waktu agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan waktu yang ditentukan.
9. Kesenambungan  
Prinsip kesinambungan memungkinkan prosedur-prosedur yang dibuat diperbarui mengikuti kebutuhan demi meningkatkan layanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Bellah, R. N., Madsen, R., Sullivan, W. M., Tipton, S., & Swidler, A. (1992). *The good society*. Vintage.
- Cooper, T. (2019). *Handbook of administrative ethics*.
- Denhardt, J. V. (2007). *The New Public Service, Expanded Edition: Serving, Not Steering*. ME Sharpe.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The new public service revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672.
- Donald, W. W., & Schwartz, A. P. H. (2017). Standard Operating Procedures (SOPs) for Research in Weed Science on JSTOR. Retrieved January 1, 2021, from Cambridge University Press website: <https://www.jstor.org/stable/3987765?seq=1>
- Frederickson, H. G. (1992). Painting bull's eyes around bullet holes. *Governing*, 6(1), 13.
- Jones, G. R. (2013). Organizational Theory; Design, and Change global edition. *Pearson Education Limited, Seventh Ed*, 1–507.
- Keefer, P., & Khemani, S. (2005). Democracy, public expenditures, and the poor: understanding political incentives for providing public services. *The World Bank Research Observer*, 20(1), 1–27.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi-  
Pentingnya Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar  
Pelayanan. (2019). Retrieved November 27, 2020, from [https://  
menpan.go.id/site/berita-terkini/pentingnya-partisipasi-masyarakat-  
dalam-penyusunan-standar-pelayanan](https://menpan.go.id/site/berita-terkini/pentingnya-partisipasi-masyarakat-dalam-penyusunan-standar-pelayanan).

Khemani, S. (2013). *Buying Votes vs Supplying Public Services: Political  
Incentives to Under-Invest in Pro-Poor Policies*. The World Bank.

Nutley, S. M., Walter, I., & Davies, H. T. O. (2007). *Using evidence:  
How research can inform public services*. Policy press.

Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public  
service. *Public Administration Review*, 367–373.

Stivers, C. (1994). Citizenship ethics in public administration. *Handbook  
of Administrative Ethics*, 435–455.



## GLOSARIUM

**Dasar hukum:** peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

**Maklumat pelayanan:** pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

**Manajemen pelayanan:** penataan penyelenggaraan pelayanan secara efektif dan efisien guna mencapai kinerja pelayanan yang optimal.

**Pelanggan:** mereka yang berusaha untuk mengoptimalkan kepentingan pribadi mereka melalui cara-cara tertentu dan tidak selalu memiliki kepentingan yang sama dalam suatu komunitas.

**Pelayanan publik:** kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

**Pengawasan internal:** sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

**Pengawasan internal:** sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.



**Serve Citizens Not Customers:** cara menempatkan posisi masyarakat dalam proses pelayanan publik yang menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan individu atau golongan.

**Social accountability:** pertanggungjawaban yang tidak hanya dilakukan kepada atasan saja tetapi juga dilakukan secara terbuka kepada masyarakat luas melalui media publik baik cetak maupun elektronik.

**Standar operasional prosedur (SOP):** serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

**Standar pelayanan minimal (SPM):** ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

**Standar pelayanan publik (SPP):** suatu pernyataan mengenai kewajiban dan janji yang bisa diberikan oleh unit pelayanan publik kepada masyarakat.

**Standar pelayanan publik:** suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.



## INDEKS

### A

akuntabel 9, 31, 33, 37

### B

Bagan Akun 165

birokrat 22, 28, 33, 35

### C

citizen 29, 32, 33

customer viii, 1, 9, 28, 29, 32

### D

Dasar hukum 13, 14, 15, 46, 65,  
75, 158

Delivery service 36

### E

Efisien 11

Ekonomis 11

evaluasi xi, xiv, 6, 7, 9, 36, 37, 49,  
53, 55, 74, 77, 86, 109, 110,  
111, 112, 114, 115, 116, 117,  
118, 119, 120, 122, 123, 136

### H

hukum konstitusi 32

### I

inovasi 19, 20, 24, 37, 110, 111,  
112, 115

### J

jaminan pelayanan xi, 38, 48, 56,  
63, 73, 75, 77, 119

### K

Keamanan 11, 48, 63, 64, 70,  
75, 85

kearsipan 145

kebijakan mikro 15, 16

Kesederhanaan 10

Ketatalaksanaan

Keterbukaan iv, 11

Komunitas 32

kotak pengaduan 45, 72, 73

Kredibilitas 11

**L**

Laporan Keuangan 165, 166  
Laporan Keuangan Pemerintah Daerah 166  
level kebijakan 7, 15, 16

**M**

maklumat pelayan ix, xiv, 5, 27, 52, 55, 77, 81, 83, 84, 86  
mandat 5, 6, 9, 12, 56, 122  
monitoring 6, 7, 46, 55, 70, 77, 113, 121, 122, 123

**O**

Ombudsman 7, 25, 88, 120, 121, 122  
otonomi 125

**P**

partisipatif 3, 5, 37, 54, 123  
pelayanan prima 20, 21, 22, 36  
pengawasan internal xi, 38, 49, 56, 62, 109, 117, 119, 120  
penyelenggara layanan 2, 9, 36, 42, 44, 50, 52, 78  
Pihak eksternal 25

**R**

Reliabilitas 11

**S**

stakeholders 9, 30  
standar pelayanan minimal ix, 12, 50, 125, 126, 128  
standar pelayanan publik iii, v, ix, xi, xiii, 1, 2, 3, 4, 6, 7, 12, 17, 18, 21, 22, 27, 39, 50, 52, 53, 74, 75, 81, 87, 109, 112, 113, 121

**T**

teknokrasi 22  
transparansi 37, 130

**U**

unit kerja 20, 112, 146  
unit pengawasan 5, 81

## TENTANG PENULIS



**Dr. SAMPARA HILMAN, MA**, lahir di Kota Makassar. Menyelesaikan pendidikan formal di SD Negeri Kassi di Makassar (1977), kemudian SLTP Negeri Sungguminasa, di Gowa (1980). Selanjutnya, SLTA Negeri di Ujung Pandang, Makassar (1983). Dilanjutkan mengambil kuliah Sarjana Muda Akademi Ilmu Administrasi (AIA) di Makassar pada 1985 dan Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) di Makassar pada 1988, serta Magister Studi Pembangunan, Program Studi Administrasi Pembangunan, Universitas Hasanuddin (1990). Meraih gelar Doktor Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang pada 2015. Beliau pernah menjadi Kepala SMP Cokroaminoto Paropo, Makassar (1987-1991), dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA-YAPPI) di Makassar (1987-1992), dosen Fakultas SOSPOL Universitas "Slamet Riyadi" Surakarta (1992-1995), dosen STIA-LAN Jakarta (1995-2006), tim pengajar pada Direktorat Widya Iswara Lembaga Administrasi Negara (1995-2006). Dari 1995 hingga sekarang, beliau merupakan Tim pengajar pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Departemen Dalam

Negeri, Dekan Fakultas Manajemen Pemerintahan, Intitut Pemerintahan Dalam Negeri (2011-2016), serta Dosen Tetap Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Kementerian Dalam Negeri dari 1997 hingga Sekarang. Saat ini penulis diberi amanah memegang jabatan sebagai Direktur Program Pascasarjana Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Kementerian Dalam Negeri, Republik Indonesia. Selain kesibukan sebagai dosen, pengalaman di bidang pemerintahan antara lain anggota Tim Panitia Seleksi Terbuka Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama (Es. II) pada Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2017, anggota Tim Panitia Seleksi Terbuka Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama (Es. II) pada Pemerintah Provinsi Bangka Belitung Tahun 2017 dan 2018, anggota Tim Seleksi Tenaga Ahli DPRD Kota Bekasi Tahun 2020. Penulis juga melakukan penelitian, terutama yang terfokus pada pemerintahan, di antaranya adalah sebagai berikut.

### Publikasi Karya Ilmiah (Buku)

No	Judul	Penerbit	Tahun
1	Manajemen Kualitas Pelayanan Pemda	STIA-LAN Press	2000
2	Pelayanan Prima Dalam Pembelajaran (Modul Diklat Kewidyalswaraan Berjenjang Tingkat Pertama)	Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia	2005
3	Tatakelola Kelembagaan Pemerintahan Daerah Era Reformasi	Media Nusa Creative	2018
4	Implementasi Kebijakan Minapolitan.	CV. IRDH (Research & Publishing).	2018
5	Reformasi Birokrasi.	Media Nusa Creative	2018
6	Pelayanan Publik di Indonesia.	Cendekia Press. Bandung.	2019
7	Kepemimpinan Kolektif Kolegial Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia.	CV. Kreasi Permaisindo.	2020.

### Publikasi Jurnal Internasional yang ditulis

1. *Model of Implementing Bus Rapid Transit (BRT) Mass Public Transport Policy in DKI Jakarta Province, Indonesia (2020).*

2. Muhamad Nur, Khasan Effendy, M. Aries Djaenuri, Sampara Lukman, *Implementation of Oversight Policy, Apparatus Competence and Organizational Culture and its Effect on Performance of Field Supervision Basic Education*, *International Journal of Science and Society: Vol 1 No 3 (2019): International Journal of Science and Society (IJSOC)*
3. Justiar Noer, Khasan Effendy, Ngadisah, Sampara Lukman, *Implementation Model of Integrated Industrial Estate Development Policy for Tukak Sadai Port in South Bangka Regency, Bangka Belitung Islands Province, Indonesia*, *International Journal of Science and Society: Vol 1 No 3 (2019): International Journal of Science and Society (IJSOC)*
4. Anang Syakhfiani, Sampara Lukman, Khasan Effendy, Marja Sinurat, *New Model Policy Implementation Gerbang Emas Bersinar to Increase the Human Development Index in Tabalong Regency*, *International Journal of Science and Society: Vol 2 No 2 (2020): International Journal of Science and Society (IJSOC)*
5. Wildan Aswan Tanjung, Sampara Lukman, Khasan Effendy, Aries Djaenuri, *Human Resources Development Of Public Service Providers In Labuhanbatu Selatan Regency*, *International Journal of Science and Society: Vol 2 No 2 (2020): International Journal of Science and Society (IJSOC)*
6. Teguh Setyabudi, Sampara Lukman, Aries Djaenuri, Khasan Effendy, *Determining the Ideal Election Model at the Provincial Level: Case Study of the Southeast Sulawesi Regional Head Election in 2018*, *International Journal of Science and Society: Vol 2 No 2 (2020): International Journal of Science and Society (IJSOC)*
7. Sigit Dandung Utomo, Ermaya Suradinata, Sampara Lukman, Ika Sartika, *The Influence of Socio-Economic Welfare on Stress Levels and Work Commitment of Personnel at the 1st Fleet Command of the Navy*, *International Journal of Science and Society: Vol 2 No 4 (2020): International Journal of Science and Society (IJSOC)*
8. Sumawijaya, I Nyoman Sumaryadi, Erliana Hasan, Sampara Lukman, *The Role of Socio-Culture and the Factors Affecting the Development of the Baduy Community*, *International Journal of Science and Society: Vol 2 No 4 (2020): International Journal of Science and Society (IJSOC)*

9. Robby Kurniawan, Aries Djaenuri, Hadi Prabowo, Sampara Lukman, *Analysis of Policy Evaluation and Model of ASN Management Improvement in terms of Planning, Recruitment, and Competency Development Aspects*, *International Journal of Science and Society: Vol 2 No 4 (2020): International Journal of Science and Society (IJSOC)*
10. Bernard Sagrim, Khasan Effendy, Ngadisah, Sampara Lukman, *Regional Potential Optimization Model in Increasing Local Revenue of Maybrat Regency, West Papua Province*, *International Journal of Science and Society: Vol 2 No 4 (2020): International Journal of Science and Society (IJSOC)*
11. Syamsul Bahri, Khasan Effendy, Ngadisah, Sampara Lukman, *Public Policy Implementation in Efforts to Improve Public Service Quality in Tangerang City*, *International Journal of Science and Society: Vol 2 No 4 (2020): International Journal of Science and Society (IJSOC)*
12. Winarti, Murtir Jeddawi, Sampara Lukman, Agus Fatoni, *Implementing the Policy to Serve Citizens (BMW) in Tulang Bawang Regency: Public Service Innovation Study*, *International Journal of Science and Society: Vol 3 No 1 (2021): Vol 3 No 1 (2021): International Journal of Science and Society (IJSOC)*



**Dr. DADANG SUWANDA, SE., MM., M.Ak., Ak., CA.** Memulai pekerjaan pada Direktorat Jenderal Pengawasan Keuangan Negara Departemen Keuangan pada Februari 1983, Perwakilan BPKP Provinsi Sumatera Barat, Perwakilan BPKP Provinsi Jawa Barat, dan BPKP Pusat. Diperbantukan pada Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri sejak Tahun 2005 sampai 2013 sebagai Auditor Ahli Madya serta berbagai jabatan struktural, yaitu Kepala Bagian Administrasi dan Tata Usaha Pengaduan, Kepala Bagian Umum, Kepala Bagian Evaluasi Laporan dan Hasil Pengawasan serta terakhir sebagai pejabat eselon IIa menjadi Inspektur Wilayah III. Pernah pula diperbantukan pada Yayasan Purna Bakti sebagai Staf Ahli dan Direktur Umum pada PT. Selaras



Griya Adigunatama (pengelola Pasar Induk Tanah Tinggi Tangerang). Sejak tahun 2007 sampai sekarang, pengajar/widyaiswara tidak tetap pada Badan Diklat/Pusat Pengembangan SDM Kementerian Dalam Negeri. Sejak Agustus 2013 sampai sekarang sebagai Dosen Tetap di IPDN dengan spesifikasi pada Bidang Keuangan, Audit dan Akuntansi Pemerintah Daerah. Aktif sebagai pembicara dan narasumber pada acara pelatihan, seminar, dan workshop tingkat nasional dan daerah yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah daerah, Tim penyusun modul di Deputi Pelayanan Publik Kementerian PAN RB pada tahun 2019. Sejak tahun 2019 sampai sekarang menjadi Staf Ahli Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia (DPD-RI).

### Buku-Buku yang Telah Dipublikasikan

No	Judul	Penerbit	Tahun
1	Strategi Mendapatkan Opini WTP Laporan Keuangan Pemda	PPM Jakarta	2013
2	Optimalisasi Pengelolaan Aset/Barang Milik Daerah	PPM Jakarta	2013
3	Panduan Praktis Implementasi Penyelenggaraan SPIP Pemerintah Daerah	PPM Jakarta	2013
4	Menyusun Standard Operating Procedures Lembaga Pemerintah Berbasis SPIP	PPM Jakarta	2014
5	Dana Hibah dan Bantuan Sosial	PPM Jakarta	2014
6	Kebijakan Akuntansi Berbasis Akrua Berpedoman pada SAP	PT Remaja Rosdakarya Bandung	September 2014
7	Sistem Akuntansi Akrua Pemerintah Daerah Berpedoman SAP Berbasis Akrua	PPM Jakarta	2015
8	Bagan Akun Standar Sistem Akuntansi Aktual Pemerintah Daerah	PT Remaja Rosdakarya Bandung	Juni 2015
9	Factors Affecting Quality Of Local Government's Financial Statements	Lambert Academic Publishing Saabrucken Germany	Juli 2015

No	Judul	Penerbit	Tahun
10	Dasar-Dasar Akuntansi Akrual Pemerintah Daerah	PT Ghalia Indonesia	Maret 2016
11	Penguatan Pengawasan DPRD untuk Pemerintahan Daerah yang Efektif	PT Remaja Rosdakarya Bandung	Maret 2016
12	Optimalisasi Fungsi Penganggaran DPRD dalam Penyusunan PERDA APBD	PT Remaja Rosdakarya Bandung	Mei 2016
13	Peningkatan Fungsi DPRD dalam Penyusunan Perda yang Responsif	PT Remaja Rosdakarya Bandung	September 2016
14	Peran Pengawasan DPRD Terhadap LKPJ dan LPP APBD/LKPD <i>Audited</i> Serta TLHP BPK	PT Remaja Rosdakarya Bandung	Januari 2017
15	Panduan Penerapan Reviu Laporan Keuangan Pemerintah Daerah	PT Remaja Rosdakarya Bandung	Februari 2017
16	Panduan Penerapan Kebijakan Akuntansi Akrual Pemerintah Daerah	Penerbit Ghalia Bogor	2017
17	Reviu Rencana Kerja Anggaran Pemerintah Daerah	PT Remaja Rosdakarya Bandung	Januari 2018
18	Manajemen Risiko Pengelolaan Keuangan Daerah sebagai Upaya Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Publik	PT Remaja Rosdakarya Bandung	Mei 2019
19	Good Governance Pengelolaan Keuangan Daerah	PT Remaja Rosdakarya Bandung	September 2019
20	Manual Aplikasi Sistem Informasi Keuangan Daerah Berbasis Akrual (e-KEUDA)	PT Remaja Rosdakarya Bandung	November 2019

No	Judul	Penerbit	Tahun
21	Forum Konsultasi Publik	PT Remaja Rosdakarya Bandung	Januari 2020
22	Sistem Informasi Pelayanan Publik	PT Remaja Rosdakarya Bandung	Januari 2020
23	Dasar-Dasar Akuntansi Pemerintah Daerah Berbasis Akrua	PT Remaja Rosdakarya Bandung	Februari 2020
24	Teknis Penyusunan Komponen Laporan Keuangan Pemerintah Daerah	PT Remaja Rosdakarya Bandung	Maret 2020
25	Panduan Penyusunan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD)	Putra Galuh Publisher	Agustus 2020
26	Pedoman Pelaksanaan Reviu Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD)	PT Remaja Rosdakarya Bandung	September 2020
27	Panduan Teknik Aplikasi Sistem Informasi Barang E-KEUDA	PT Remaja Rosdakarya Bandung	Desember 2020
28	Mal Pelayanan Publik Percepatan peningkatan Kualitas Inovasi Layanan Masyarakat	PT Remaja Rosdakarya Bandung	Januari 2021

### Publikasi Jurnal Internasional yang Ditulis

No	Judul	Issue	Publisher	Index	Website
1	Factors Affecting Quality of Local Government Financial Statement To Get Unqualified Opinion (WTP) of Audit Board of the Republic of Indonesia (BPK)	Volume 6 No 4 Tahun 2015	Jurnal The International Institute of Science, Technology and Education (IISTE)	OJS	<a href="https://www.iiste.org/Journals/index.php/RJFA/article/view/19978">https://www.iiste.org/Journals/index.php/RJFA/article/view/19978</a>

2	Regional Performance Allowances Instrument Improving Performance of Government Employees	Volume 7, Issue 4, April 2019	International Journal of Economics, Commerce and Management (IJECM), United Kingdom	OJS	<a href="http://ijecm.co.uk/volume-vii-issue-4/">http://ijecm.co.uk/volume-vii-issue-4/</a>
3	Integrated Career Pattern Hope of Bureaucration In The Future	Volume 8, Issue 05 May 2019	International Journal of Scientific & Technology Research (IJSTR)	Terindeks Scopus	<a href="http://www.ijstr.org/paper-references.php?ref=IJSTR-0419-20153">http://www.ijstr.org/paper-references.php?ref=IJSTR-0419-20153</a>
4	The Effect of Sectoral Economic On Employment Absorption and Poverty Level In The West Nusatenggara Province	Volume 9, Issue 01, Januari 2020	International Journal of Scientific & Technology Research (IJSTR)	Terindeks Scopus	<a href="http://www.ijstr.org/paper-references.php?ref=IJSTR-0120-27987">http://www.ijstr.org/paper-references.php?ref=IJSTR-0120-27987</a>
5	Recruitment of Prospective Civil Servants Towards World Class Bureaucracy In Indonesia	Volume 9, Issue 01 May 2020	International Journal of Scientific & Technology Research (IJSTR)	Terindeks Scopus	<a href="http://www.ijstr.org/paper-references.php?ref=IJSTR-1219-26368">http://www.ijstr.org/paper-references.php?ref=IJSTR-1219-26368</a>
6	Idea Formats for Selection Regional Heads in The Future as a Democracy setherment Requitment in Indonesia	Volume 10, Juni 2020	International Journal of Scientific and Research publication	OJS	<a href="http://www.ijsrp.org/research-paper-0620.php?rp=P10210090#citation">http://www.ijsrp.org/research-paper-0620.php?rp=P10210090#citation</a>
7	The Fiscal Capacity of The Autonomous Region (DOB) In Increasing Economic Growth and Eradication of The Poor	Volume 12, Nomor 1, Mei 2020	Jurnal Bina Praja Research and Development Agency Minister of Home Affairs Republic of Indonesia	Sinta 2	<a href="http://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/jbp/article/view/681">http://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/jbp/article/view/681</a>
8	Decentralization of Fiscall Asymmetric for Community Well Being: Evidence From Aceh Propinice, Indonesia	Volume 12, Issue No 06, 2020	Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems	Scopus Q3	<a href="https://www.jardcs.org/abstract.php?id=5933">https://www.jardcs.org/abstract.php?id=5933</a>
9	Risk Management Solution in Local Government Financial Management	Volume 27 No 3 Tahun 2020	Ayer Journal	Scopus Q2	<a href="http://ayerjournal.com/index.php/ayer/article/view/116">http://ayerjournal.com/index.php/ayer/article/view/116</a>
10	Regional Government Management Control in The Implementation of Risk Governance	Volume 12 No 3 tahun 2020	Oceanide Journal	Scopus Q4	<a href="http://oceanidenetne.net/index.php/o/article/view/68">http://oceanidenetne.net/index.php/o/article/view/68</a>

11	Performance Model of Auditors and Supervisors in the Inspectorates Government Indonesia	Volume 13 Issue 3 tahun 2020	Solid State Technology	Scopus Q4	<a href="http://www.scimagojr.com/journalsearch.php?q=2720&amp;tip=sid&amp;clean=0">http://www.scimagojr.com/journalsearch.php?q=2720&amp;tip=sid&amp;clean=0</a>
12	Human Resource Development in Local Governments: Increased Transparency and Public Accountability	Volume 8 No 1 tahun 2021	Jurnal of Asian Finance, Economics and Business	Scopus Q3	<a href="http://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202100569475376.view?orgId=kodisa">www.koreascience.or.kr/article/JAKO202100569475376.view?orgId=kodisa</a>

### Publikasi Prosiding yang Ditulis

No	Judul
1	<i>The effect of asset management to increase the local government financial reports</i> (2015, Universiti Selangor Malaysia).
2	<i>Fiscal reform (taxation) on local government and the new administrative duties</i> (2015, 1st APG/Asian Public government forum on local finance management – OECD/the Organization for Economic Co-operation and Development).

### Publikasi Artikel Nasional

No	Judul
1	<i>Strategi Pemda meraih opini WTP</i> , Majalah Triwulanan Edisi Khusus HUT ke 30 Warta Pengawasan BPKP, Maret 2014
2	<i>Reformasi Fiskal (Perpajakan) Pada Pemerintah Daerah Dan Tugas Administrasi Yang Baru</i> , Jurnal Ekonomi dan Keuangan Publik, IPDN. Juni 2015
3	<i>Mewujudkan Tujuan Desentralisasi</i> , Media online Amunisi News. <a href="http://amunisinews.com">http://amunisinews.com</a> . Oktober 2017
4	<i>Dari Buku hingga Asas Desentralisasi</i> , Media online Amunisi News. <a href="http://amunisinews.com">http://amunisinews.com</a> . Oktober 2017
5	<i>Konseptor Administrasi Pemerintah Daerah</i> , Media online Harnas News. <a href="http://harnasnews.com">http://harnasnews.com</a> . Oktober 2017
6	<i>Menilik Problematika Pengelolaan Keuangan Daerah Dan Desa, deteksi online</i> , <a href="http://deteksionline.com">http://deteksionline.com</a> , November 2017.
7	<i>Problematika Pengelolaan Keuangan Daerah Dan Desa</i> , Media online Harnas News. <a href="http://harnasnews.com">http://harnasnews.com</a> . Desember 2017
8	<i>Lampu Kuning Keuangan Pemerintah Daerah</i> , Opini koran Tempo 8 Februari 2021. <a href="https://koran.tempo.co/read/462159/lampu-kuning-keuangan-pemerintahan-daerah">https://koran.tempo.co/read/462159/lampu-kuning-keuangan-pemerintahan-daerah</a>



**YUDI PRIHANTO SANTOSO, S.E.,** Lulusan Universitas Kristen Maranatha Bandung. Lahir di Bandung 3 Juni 1973, mengenyam pendidikan si SD Cisitu II Bandung tahun 1985, kemudian dilanjutkan pada SMP Negeri 4 Cimahi tahun 1988 dan SMA Negeri 2 Bandung tahun 1992, kemudian dilanjutkan di Universitas Kristen Maranatha Bandung, Pengalaman pekerjaan lebih banyak dalam penulisan jurnal ilmiah dan

penelitian terkait permasalahan penyelenggaraan pemerintah daerah, pendampingan dan konsultasi di beberapa kota dan kabupaten di Indonesia terkait Penyelenggaraan pemerintah daerah seperti pendampingan penyusunan LAKIP, penyusunan LKPD dalam mendapatkan WTP serta penyusunan SOP. Saat ini lebih banyak berkecimpung sebagai editor buku dan jurnal ilmiah terkait pemerintahan daerah dan tenaga ahli di Dadang Suwanda *Consulting* sampai sekarang.

### Buku yang telah dipublikasikan

No.	Buku	Penerbit	Tahun
1	Reviu Rencana Kerja Anggaran Pemerintah daerah	PT Remaja Rosdakarya Bandung	Januari 2018
2	Sistem Informasi Pelayanan Publik	PT Remaja Rosdakarya Bandung	Januari 2020
3	Panduan Teknik Aplikasi Sistem Informasi Barang E-Keuda	PT Remaja Rosdakarya Bandung	Desember 2020