



BUPATI CIANJUR

PERATURAN BUPATI CIANJUR

NOMOR 35 TAHUN 2014

TENTANG

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI CIANJUR,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 27 ayat (5) Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 6 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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 dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
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. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 03 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Cianjur Tahun 2008 Nomor 03 Seri D);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 07 Tahun 2008 tentang Organisasi Pemerintahan Daerah dan Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Cianjur (Lembaran Daerah Kabupaten Cianjur Tahun 2008 Nomor 07 Seri D) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2013 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 07 Tahun 2008 tentang Organisasi Pemerintahan Daerah dan Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Cianjur (Lembaran Daerah Kabupaten Cianjur Tahun 2013 Nomor 9);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 6 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 6 Tahun 2013);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR.**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Organisasi Perangkat Daerah, Unit Pelaksana Teknis, dan Badan Usaha Milik Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur.
4. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur.
5. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unsur pelaksana operasional Dinas/Badan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Kabupaten Cianjur.
7. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.

Pasal 2

- (1) Setiap Penyelenggara harus memperhatikan dan wajib menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Penyusunan Standar Pelayanan pada setiap Pelayanan berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

Pasal 3

- (1) Pedoman Standar Pelayanan disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Maksud, Tujuan, dan Sasaran
- C. Ruang Lingkup

BAB II PRINSIP, DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

- A. Prinsip
- B. Komponen

BAB III PENYIAPAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

A. Pembentukan Tim

1. Keanggotaan
2. Tugas

B. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

1. Identifikasi Persyaratan
2. Identifikasi Prosedur
3. Identifikasi Waktu
4. Identifikasi Biaya/Tarif
5. Identifikasi Produk Pelayanan
6. Identifikasi Pengelolaan Pengaduan

BAB IV PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

A. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

B. Penentuan Wakil Unsur Masyarakat

C. Pembahasan Standar Pelayanan

D. Metode Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan

E. Penetapan Standar Pelayanan

F. Penetapan Maklumat Pelayanan

BAB V PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

A. Sosialisasi dan Internalisasi Standar Pelayanan

B. Monitoring dan Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan

BAB VI PENUTUP

- (2) Pedoman Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 4

Revisi Standar Pelayanan pada setiap Penyelenggara dapat dilakukan paling banyak 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Pasal 5

Setiap Penyelenggara wajib menyusun dan menerapkan Standar Pelayanan paling lambat 1 (satu) tahun setelah Peraturan Bupati ini diundangkan.

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI CIANJUR
NOMOR : 35 TAHUN 2014
TENTANG : PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN CIANJUR

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 6 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sehubungan dengan hal tersebut, agar Standar Pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai dengan kemampuan penyelenggara, maka penyusunan Standar Pelayanan perlu diselaraskan antara kemampuan sumber daya yang dimiliki penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat serta kondisi lingkungan kerja penyelenggara.

Pedoman Standar Pelayanan ini disusun sebagai acuan bagi penyelenggara dan masyarakat dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan.

B. Maksud, Tujuan, dan Sasaran

1. Maksud penyusunan Pedoman Standar Pelayanan adalah sebagai acuan atau panduan bagi penyelenggara dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan.
2. Tujuan Pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
3. Sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Standar Pelayanan ini meliputi: penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

BAB II

PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. Prinsip

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana.
Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif.
Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel.
Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan.
Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi.
Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan.
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.

B. Komponen

Komponen Standar Pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap Standar Pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - a. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pendahuluan.
 - c. Jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- d. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam pengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
 - e. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
- a. Dasar hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
 - b. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
 - c. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
 - d. Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
 - e. Jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja, informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
 - f. Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Dalam Peraturan Bupati ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan.

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

Sedangkan untuk komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara. 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 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.

BAB III

PENYIAPAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

Agar penyusunan Standar Pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan, maka dalam penyiapan Standar Pelayanan perlu melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

A. Pembentukan Tim

Tim Standar Pelayanan (Tim SP) dibentuk oleh penyelenggara dengan memperhatikan hal-hal berikut:

1. Keanggotaan

Keanggotaan Tim SP terdiri atas: kepala satuan kerja penyelenggara, pelaksana yang membidangi jenis pelayanan, termasuk perwakilan dari petugas yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa pelayanan (*front liner*).

Dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan yang didasarkan pada implementasi Standar Pelayanan, maka pembentukan Tim SP sebaiknya memperhatikan pihak-pihak yang berperan dalam tim yang menentukan keberhasilan penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan (pengambilan keputusan) Pemerintah Daerah. Tim SP anggotanya dipilih dan ditugaskan oleh pimpinan penyelenggara secara formal tertulis yang ditetapkan dengan surat keputusan pimpinan penyelenggara. Struktur keanggotaan Tim SP sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang terdiri dari Ketua, Sekretaris, dan Anggota.

Anggota Tim SP dipilih oleh pimpinan satuan kerja penyelenggara.

2. Tugas Tim SP, meliputi:

- a. mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan pelayanan 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. menyiapkan konsep Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan oleh penyelenggara;
- e. mempublikasikan Maklumat Pelayanan; dan
- f. menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan.

B. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

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

1. Identifikasi Persyaratan

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

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

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

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

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

2. Identifikasi Prosedur

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

Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

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

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

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

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

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

Rancangan Standar Pelayanan

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

BAB IV PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

A. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

1. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
2. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
3. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

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

Selain itu bagi penyelenggara yang menerapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM), pembahasan Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal yang dimiliki. Hasil dari pembahasan Rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang sudah disetujui. Standar Pelayanan tersebut sekurang-kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan. Format Standar Pelayanan yang dapat digunakan antara lain:

Standar Pelayanan 'X' (diisi sesuai jenis pelayanan) (*)

Dasar hukum:.....

1.	Persyaratan	:	1..... 2....dst
2.	Prosedur	:	1..... 2....dst
3.	Waktu Pelayanan	:	1..... 2....dst
4.	Biaya/Tarif	:	1..... 2....dst
5.	Produk	:	1..... 2....dst
6.	Pengelolaan Pengaduan	:	1..... 2....dst

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

B. Penentuan Wakil Unsur Masyarakat

Untuk tertibnya dalam pemilihan unsur masyarakat atau pihak pemangku kepentingan, maka perlu disiapkan kriteria seleksi untuk keperluan ini, maka hasil identifikasi dapat dimanfaatkan sebagai bahan menyusun/menetapkan kriteria seleksi calon unsur masyarakat, misalnya dengan kriteria:

1. Harus dapat mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur masyarakat sesuai keterkaitan jenis pelayanan;
2. Harus dapat mewakili baik dari kelompok masyarakat maupun dari wakil asosiasi/korporasi/badan usaha;
3. Memiliki kepedulian terhadap jenis pelayanan yang bersangkutan dalam arti bahwa yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan;
4. Memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai jenis pelayanan yang bersangkutan;
5. 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.

C. Pembahasan Standar Pelayanan

Langkah-langkah dalam proses pembahasan Standar Pelayanan, dapat dilakukan sebagai berikut:

1. 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.
2. 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.
3. Penetapan 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.
4. Proses pembahasan rancangan Standar Pelayanan harus dilakukan sampai diperoleh kesepakatan antara penyelenggara dengan pihak terkait yang terlibat dalam diskusi pembahasan.
5. Namun dengan pertimbangan untuk mempercepat proses penyusunan Standar Pelayanan, agar disepakati batasan priode pembahasan diupayakan dilakukan paling banyak 3 (tiga) kali untuk kemudian diambil kesepakatan melalui musyawarah dan mufakat.
6. 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.

D. Metode Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan

Untuk mengefektifkan dalam pembahasan rancangan Standar Pelayanan, perlu menentukan metode atau bentuk/cara pembahasan yang dianggap mudah dan praktis dapat digunakan dalam forum bersama keikutsertaan masyarakat dalam pembahasan Standar Pelayanan, antara lain dapat memilih salah satu dari metode berikut:

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

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

2. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)

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

E. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan.

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 Keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Standar Pelayanan, dan melampirkan rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki.
2. Konsep Keputusan terlebih dahulu diparap oleh seluruh anggota Tim Standar Pelayanan sebelum ditandatangani oleh pimpinan penyelenggara.
3. 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:

- a. Standar Pelayanan pada unit pelayanan Puskesmas ditandatangani oleh Kepala Puskesmas.
 - b. Standar Pelayanan pada Dinas Pajak Daerah ditandatangani oleh Kepala Dinas Pajak Daerah.
 - c. Standar Pelayanan pada RSUD Kelas B Cianjur ditandatangani oleh Direktur RSUD Kelas B Cianjur.
 - d. Standar Pelayanan pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah ditandatangani oleh Kepala Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah.
 - e. Standar Pelayanan pada Kecamatan ditandatangani oleh Camat.
4. Khusus untuk penandatanganan Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang dikelola oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan oleh Bupati

(Contoh Keputusan Penetapan Standar Pelayanan)

(KOP SURAT INSTANSI)
KEPUTUSAN KEPALA(PIMPINAN PENYELENGGARA)
NOMOR ... TAHUN
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN
PIMPINAN PENYELENGGARA,

- 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;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala (Pimpinan Penyelenggara) tentang Standar Pelayanan pada Jenis Pelayanan
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
4. Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 03 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Cianjur Tahun 2008 Nomor 03 Seri D);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 07 Tahun 2008 tentang Organisasi Pemerintahan Daerah dan Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Cianjur (Lembaran Daerah Kabupaten Cianjur Tahun 2008 Nomor 07 Seri D) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2013 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 07 Tahun 2008 tentang Organisasi Pemerintahan Daerah dan Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Cianjur (Lembaran Daerah Kabupaten Cianjur Tahun 2013 Nomor 9);

6. Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 6 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 6 Tahun 2013);
7. Peraturan Bupati Cianjur Nomor ... Tahun ... tentang Tugas Pokok Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi di Lingkungan ... (Berita Daerah Kabupaten Cianjur Tahun ... Nomor ...);
8. Peraturan Bupati Cianjur Nomor Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur (Berita Daerah Kabupaten Cianjur Nomor ... Tahun 2014);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA (PIMPINAN PENYELENGGARA) TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN
- KESATU : Standar Pelayanan pada (Penyelenggara) sebagaimana tercantum dalam Lampiran sebagai bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan (Penyelenggara) meliputi ruang lingkup pelayanan administratif/Jasa/Barang.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Cianjur
pada tanggal

(PIMPINAN PENYELENGGARA),

TTD

(NAMA)

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA
 (PIMPINAN PENYELENGGARA)
 NOMOR :
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN
 PADA JENIS PELAYANAN

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

B. STANDAR PELAYANAN

Sebutkan jenis pelayanan yang akan dibuat Standar Pelayanannya

Contoh:

Jenis Pelayanan.....

I. Penyampaian Pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	
3.	Jangka waktu penyelesaian	
4.	Biaya/tarif	
5.	Produk pelayanan	
6.	Biaya/tarif	

II. Pengelolaan Pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	
2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	
3.	Kompetensi pelaksana	
4.	Pengawasan internal	
5.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	
6.	Jumlah pelaksana	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	

*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan penyelenggara, bila dipandang perlu.

KEPALA.....

Nama.....

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

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

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

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

Contoh:

<p>(KOP SURAT PENYELENGGARA) <u>MAKLUMAT PELAYANAN</u></p>
<p>"DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DI TETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEMPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"</p>
<p>Cianjur..... Pimpinan Penyelenggara Pelayanan</p>
<p>TTD Nama NIP</p>

BAB V

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

A. Sosialisasi dan Internalisasi Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan, selanjutnya siap diterapkan oleh penyelenggara. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

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

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

1. Sosialisasi

Sosialisasi dilakukan kepada pihak internal dan eksternal. Hal pertama yang harus dilakukan adalah mensosialisasikan standar pelayanan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan penyelenggara, 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 masa, legislatif, Ombudsman yang secara langsung atau tidak langsung terkait dengan penyelenggaraan pelayanan. Sosialisasi kepada pihak luar dimaksudkan agar pihak-pihak tersebut juga mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya.

Proses sosialisasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan fungsi-fungsi hubungan masyarakat, 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; surat kabar dan radio/televisi lokal. Proses sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

2. Internalisasi

Upaya pemberitahuan tentang penerapan standar pelayanan tidak cukup hanya disosialisasikan, akan 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.

B. Pemantauan dan Evaluasi

Pada prinsipnya proses monitoring dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

Metode yang dapat dipergunakan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.

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

BAB VI PENUTUP

Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, atau Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Cianjur.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

Ditetapkan di Cianjur
pada tanggal 14 Nopember 2014
BUPATI CIANJUR

ttd.

TJETJEP MUCHTAR SOLEH