



SALINAN

GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

PERATURAN GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR 4 TAHUN 2016
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 27 Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
7. 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);
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 Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN.

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan.
3. 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.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
5. Unit Pelayanan adalah satuan organisasi di lingkungan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai penyelenggara pelayanan.
6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

7. 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.
8. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.

Pasal 2

- (1) Peraturan Gubernur ini digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pada Unit Kerja dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 3

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

Pasal 4

Prinsip penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan meliputi :

- a. sederhana;
- b. partisipatif;
- c. akuntabel;
- d. berkelanjutan;
- e. keadilan;
- f. konsistensi; dan
- g. aksesibilitas.

Pasal 5

Tahapan penyusunan Standar Pelayanan meliputi:

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

Pasal 6

Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) terdiri dari:

- a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
- b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

Pasal 7

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

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

Pasal 8

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

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

Pasal 9

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

Pasal 10

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

Pasal 11

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

Pasal 12

- (1) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a yang telah disepakati antara penyelenggara dengan masyarakat dan/atau pihak terkait ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara atau Unit Pelayanan dengan disahkan oleh Pimpinan Penyelenggara.
- (2) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat sekurang-kurangnya melalui papan pengumuman pada ruang pelayanan dan/atau melalui website masing-masing penyelenggara.

Pasal 13

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

Pasal 14

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

Pasal 15

- (1) Penyelenggara melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Proses pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk mengukur hasil penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan.
- (3) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai dasar perbaikan kualitas atau inovasi pelayanan publik secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

Pasal 16

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

Pasal 17

Dalam hal penyelenggaraan standar pelayanan publik dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku:

- a. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Penyelenggara Pelayanan Publik Daerah dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.

- b. Bagi penyelenggara yang telah menetapkan Standar Pelayanan berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Penyelenggara Pelayanan Publik Daerah menyesuaikan dengan Peraturan Gubernur ini paling lambat 3 (tiga) bulan sejak ditetapkan.

Pasal 19

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 14 Januari 2016

GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd

HAMENGKU BUWONO X

Diundangkan di Yogyakarta
pada tanggal 14 Januari 2016

SEKRETARIS DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd

ICHSANURI

BERITA DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2016 NOMOR 4

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

DEWO ISNU BROTO I.S.
NIP. 19640714 199102 1 001

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR 4 TAHUN 2016
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

I. UMUM

Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban untuk memberikan Pelayanan Publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan demokratis untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang mengamanatkan tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh penyelenggara Pelayanan Publik ini merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas Pelayanan Publik. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas dan menjamin Pelayanan Publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Sebagai pedoman dalam menyusun standar pelayanan oleh setiap pelayanan publik, Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 27 mengamanatkan pembentukan peraturan gubernur tentang pedoman penyusunan standar pelayanan. Peraturan Gubernur ini memuat pedoman bagi penyelenggara di Daerah dan Kabupaten/Kota dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan kepada masyarakat dengan mengedepankan inovasi pelayanan dan mekanisme pengaduan yang efektif.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

huruf a

Yang dimaksud dengan sederhana adalah standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas.

huruf b

Yang dimaksud dengan partisipatif adalah Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

huruf c

Yang dimaksud akuntabel adalah hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

huruf d

Yang dimaksud dengan berkelanjutan adalah Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

huruf e

Yang dimaksud dengan keadilan adalah 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.

huruf f

Yang dimaksud dengan konsistensi adalah dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

huruf g

Yang dimaksud dengan aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, korban bencana sosial, dan kelompok rentan lainnya guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek Pelayanan Publik.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10
Cukup jelas.
Pasal 11
Cukup jelas.
Pasal 12
Cukup jelas.
Pasal 13
Cukup jelas.
Pasal 14
Cukup jelas.
Pasal 15
Cukup jelas.
Pasal 16
Cukup jelas.
Pasal 17
Cukup jelas.
Pasal 18
Cukup jelas.
Pasal 19
Cukup jelas.

TAMBAHAN BERITA DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA NOMOR 4

LAMPIRAN
PERATURAN GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR 4 TAHUN 2016
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR
PELAYANAN

I. TAHAPAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAN PERAN SERTA MASYARAKAT

A. Tahapan Penyusunan 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 diawal, diakhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

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

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

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

2. Identifikasi Prosedur

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

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

3. Identifikasi Waktu

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

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

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan identifikasi biaya pelayanan dalam setiap tahapan pelayanan dengan mempertimbangkan aspirasi masyarakat.

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

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

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).

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

5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

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

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

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

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

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

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

Rancangan Standar Pelayanan

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

B. Peran Serta Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

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

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

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

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

1. Rapat Bersama

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

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

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

3. Dengar Pendapat(*Public Hearing*)

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

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

Selain itu bagi penyelenggara pelayanan yang menerapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM), pembahasan Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang Pedoman Penyusunan SPM yang dimiliki. Hasil dari pembahasan Rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang sudah disetujui. Standar Pelayanan tersebut sekurang-kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan.

II. PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN FORMAT SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

A. Penetapan Standar Pelayanan

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

Langkah-langkah dalam menetapkan standar pelayanan adalah :

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

B. Format Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH
SATKER PENYELENGGARA PELAYANAN
Alamat, Telepon, Faksimili Instansi
Website Instansi; Email Instansi; Kode Pos Instansi

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

Pada hari ini tanggal..... bulan Tahun..... bertempat di..... telah dilakukan Rapat Pembahasan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan..... pada SKPD/UPT....., dengan hasil sebagai berikut :

1.
2.
3.
4.

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

DITANDATANGANI OLEH :

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

C. Format Surat Keputusan Penetapan Standar Pelayanan



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

**SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH
SATKER PENYELENGGARA PELAYANAN**

Alamat, Telepon, Faksimili Instansi
Website Instansi; Email Instansi; Kode Pos Instansi

KEPUTUSAN PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN

NOMOR

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA JENIS PELAYANAN.....

PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN,

- 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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala..... tentang Penetapan Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
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 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri/Kepala Lembaga yang bersangkutan/terkait;
8. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5);
9. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);
10. (Peraturan Gubernur yang terkait langsung);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada (Satker Pelayanan.....) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada (Satuan Kerja.....) meliputi ruang lingkup pelayanan :
- a. barang
 - b. jasa, dan
 - c. administratif.

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di
pada tanggal

Pimpinan Unit Pelayanan,

.....

Dikuatkan dengan pengesahan oleh
Pembina/Penyelenggara,

.....

Format Lampiran Surat Keputusan Penetapan Standar Pelayanan

LAMPIRAN
KEPUTUSAN PIMPINAN
PENYELENGGARA PELAYANAN
NOMOR
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara Pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan.

B. STANDAR PELAYANAN

Sebutkan jenis pelayanan yang akan dibuat SP-nya

Jenis Pelayanan : (diisi sesuai jenis pelayanan)(*)

Dasar hukum :

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3	Jangka Waktu Penyelesaian	
4	Biaya/Tarif	
5	Produk Pelayanan	
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	

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

Pimpinan Unit Pelayanan,

Nama

III. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan terdiri dari:

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

CONTOH FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN

Contoh :

<p>(KOP SURAT)</p> <p><u>MAKLUMAT PELAYANAN</u></p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”</p> <p style="text-align: right;">Yogyakarta,</p> <p style="text-align: right;">Pimpinan Penyelenggara Pelayanan</p> <p style="text-align: right;">.....</p> <p style="text-align: right;">NIP</p>

IV. PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

A. Pemantauan

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

Untuk melakukan pemantauan, penyelenggara harus menentukan :

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

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

Lembar Kerja
Alat Bantu Pemantauan Penerapan Standar Pelayanan

Kwartal/Catur Wulan/Semester ke.....Tahun.....

No	Komponen/Aspek/ Variabel/Indikator	Standar Pelayanan	Pencapaian/ Realisasi	Kesenjangan antara Standar dan Pencapaian	Masalah
1	Persyaratan teknis maupun administratif dalam pengurusan pelayanan termasuk biaya				
2	Efisiensi mekanisme prosedur dan waktu pelayanan				
3	Kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan				
4	Keberadaan sarana, prasarana, fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan				
5	Kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses dan pekerjaan				
6	Efektivitas sarana, tata cara pelaksanaan dan penanganan pengaduan				
7	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan				
8	Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan penerapan SP				
9	Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan standar pelayanan				
10	Pengemasan dan penyampaian				

No	Komponen/Aspek/ Variabel/Indikator	Standar Pelayanan	Pencapaian/ Realisasi	Kesenjangan antara Standar dan Pencapaian	Masalah
	informasi standar pelayanan				

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

Metode/teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data antara lain :

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

B. Evaluasi

Evaluasi standar pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan. Evaluasi terhadap standar pelayanan dilakukan baik terhadap komponen standar pelayanan maupun proses penerapannya.

Proses evaluasi juga mempertimbangkan:

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

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

- a. Sejauhmana standar pelayanan yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja dan organisasi secara keseluruhan?
- b. Sejauhmana standar pelayanan yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana?
- c. Sejauhmana setiap orang yang bertugas melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik?
- d. Sejauhmana diperlukan penyempurnaan terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan atau bahkan sejauh mana diperlukan standar pelayanan yang baru?
- e. Sejauhmana standar pelayanan yang diterapkan mampu mengatasi

berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan standar pelayanan?

- f. Sejauhmana standar pelayanan yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi, baik perubahan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah maupun perubahan dalam kaitan untuk pemenuhan harapan masyarakat?
- g. Sejauhmana standar pelayanan yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan lainnya?
- h. Sejauhmana standar pelayanan yang diterapkan dapat memuaskan masyarakat berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat?

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

- a. Sejauhmana strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan standar pelayanan secara benar ?
- b. Sejauhmana tingkat penerimaan para pelaksana terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan?
- c. Sejauhmana para pelaksana mampu bekerja secara efektif, mulai dari proses penerapan standar pelayanan sampai pada proses monitoring?
- d. Sejauhmana mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik. Supervisi memegang peranan penting dalam penerapan standar pelayanan?
- e. Sejauhmana pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan?
- f. Sejauhmana risiko akibat perubahan standar pelayanan dapat ditangani secara baik?

GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd

HAMENGKU BUWONO X

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

DEWO ISNU BROTO I.S.
NIP. 19640714 199102 1 001