



BUPATI LEBONG

PERATURAN BUPATI LEBONG

NOMOR 32 TAHUN 2014

TENTANG

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN LEBONG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LEBONG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, maka diperlukan Standar Pelayanan Publik pada Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebong;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebong;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Lebong dan Kabupaten Kepahiang di Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4349);

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
7. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada Masyarakat;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik ;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA SKPD DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN LEBONG**

Pasal 1

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Kabupaten Lebong sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini.

Pasal 2

Pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Lebong sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan Bupati ini digunakan sebagai acuan bagi seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang ada di abupaten Lebong.

Pasal 3

Lampiran Peraturan ini bersifat dinamis dan dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan serta perkembangan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pasal 4

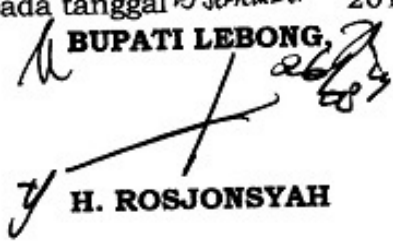
Pelaksanaan lebih lanjut dari Peraturan Bupati ini ditetapkan oleh masing-masing pembina teknis penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 5

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya. Memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Lebong.

Ditetapkan di Tubei
pada tanggal 19 September 2014


BUPATI LEBONG,

H. ROSJONSYAH

Diundangkan di Tubei
pada tanggal 19 September 2014

Pit. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LEBONG,


H. JOHN FERIANTO, S.Sos. MM

BERITA DAERAH KABUPATEN LEBONG TAHUN 2014 NOMOR



LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI LEBONG
NOMOR : 22 TAHUN 2014
TANGGAL : 19 September 2014

**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN LEBONG**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan masyarakat, baik disampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media massa. Untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik.

Sehubungan dengan hal tersebut Bupati Lebong menetapkan pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Lebong guna sebagai acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik efektif dan efisien. Standar Pelayanan Publik ini wajib dimiliki oleh setiap unit pelayanan untuk digunakan sebagai pedoman, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Lebong ini yaitu sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam penyusunan standar pelayanan publik.
2. Tujuan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Lebong ini yaitu mendorong tersusunnya Standar Pelayanan pada setiap unit pelayanan agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan lebih baik.

C. Sasaran

Sasaran pedoman ini adalah agar penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan didasarkan pada standar pelayanan

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi prinsip penyusunan standar pelayanan; komponen standar pelayanan; langkah-langkah penyusunan standar pelayanan; pemantauan dan pengendalian kualitas pelayanan.

E. Pengertian Umum

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

- (1) Daerah adalah Kabupaten Lebong;
- (2) Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Lebong;
- (3) Bupati adalah Bupati Lebong;
- (4) Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Lebong;
- (5) Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebong;
- (6) Unit Kerja adalah unit kerja dari level tertinggi sampai level terendah pada SKPD yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala SKPD;
- (7) 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.
- (8) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- (9) Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

II. PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Penyusunan standar pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip standar pelayanan sebagai acuan dan ukuran yang harus ditaati oleh penyelenggara dan penerima pelayanan, yang meliputi:

- (1) **Konsensus** , artinya standar pelayanan yang ditetapkan merupakan komitmen dan hasil kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf unit pelayanan dengan memperhatikan sungguh-sungguh kepentingan pihak yang berkepentingan serta mengacu kepada norma atau peraturan yang telah ada.
- (2) **Sederhana** , artinya standar pelayanan yang ditetapkan memuat aturan-aturan yang bersifat pokok sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat.
- (3) **Konkrit** , artinya standar pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan.
- (4) **Mudah diukur** , artinya standar pelayanan yang ditetapkan dapat diukur implementasinya, baik yang bersifat teknis maupun non teknis.
- (5) **Terbuka** , artinya standar pelayanan yang ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan untuk penyempurnaan.
- (6) **Terjangkau** , artinya standar pelayanan dapat dilaksanakan secara baik dan benar, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
- (7) **Dapat dipertanggungjawabkan** , artinya hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara nyata kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
- (8) **Mempunyai batas waktu pencapaian** , artinya standar pelayanan dapat memberikan ketepatan waktu bagi pencapaian hal-hal yang telah diatur dalam standar pelayanan.
- (9) **Berkesinambungan** , artinya standar pelayanan yang ditetapkan dapat terus- menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan.

III. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan harus didasarkan pada standar pelayanan sebagai ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

- (1) Dasar hukum pelayanan, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Persyaratan pelayanan, yaitu syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- (3) Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu sistem, mekanisme dan tata cara yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- (4) Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- (5) Biaya/tarif pelayanan, yaitu besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.
- (6) Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- (7) Sarana, parasarana dan/atau fasilitas, yaitu fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat, masyarakat lanjut usia, wanita hamil dan anak-anak.
- (8) Kompetensi pelaksana pelayanan, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku.
- (9) Pengawasan internal, yaitu tata cara pelaksanaan pengawasan internal penyelenggara pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan, dari penerimaan pengaduan sampai penyelesaian pengaduan, termasuk saran dan masukan yang diberikan.

- (11) Jumlah pelaksana pelayanan, yaitu jumlah petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- (12) Jaminan pelayanan, yaitu memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- (13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan; dan
- (14) Evaluasi kinerja pelaksana, yaitu mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan visi dan misi pelayanan termasuk harapan yang ingin dicapai.

IV. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Standar pelayanan disusun dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Penyusunan standar pelayanan dilakukan melalui langkah-langkah, sebagai berikut:

A. Analisis Pra Kondisi

Untuk memperjelas kewenangan yang dimiliki oleh suatu unit pelayanan, sekaligus melihat perlu tidaknya dilakukan kembali pengaturan kelembagaan pelayanan. Proses analisis ini dapat dilakukan melalui beberapa pertanyaan sebagai berikut :

- 1) Kewenangan apa saja yang dimiliki oleh organisasi ?
- 2) Bagaimana bentuk kelembagaan pelayanan yang ada saat ini ?
- 3) Instansi mana saja yang terkait dengan pelayanan yang diselenggarakan ?
- 4) Apakah ada peraturan yang jelas terkait dengan kewenangan yang dimiliki ?

B. Identifikasi Jenis Pelayanan dan Pelanggan

Untuk mengetahui jenis-jenis pelayanan yang dapat dilakukan oleh unit pelayanan dan siapa saja yang menjadi pelanggan dalam setiap jenis pelayanan tersebut. Identifikasi dapat dilakukan melalui beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan :

- 1) Jenis pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan tugas fungsi, baik yang diberikan kepada pelanggan, maupun kepada unit lain secara internal dalam instansi tersebut.
- 2) Dasar hukum diselenggarakannya pelayanan-pelayanan

tersebut.

- 3) Pelanggan yang merasakan langsung hasil pelayanan.
- 4) Pelanggan yang secara tidak langsung merasakan hasil pelayanan.
- 5) Pelanggan internal yang dilayani.
- 6) Instansi lain yang juga menjadi pelanggan.

C. Identifikasi harapan pelanggan

Untuk mengetahui harapan pelanggan terkait dengan kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pelanggan saat ini dan harapan di masa yang akan datang, serta perubahan-perubahan yang diinginkan pelanggan melalui survey terhadap pelanggan dan diskusi dengan seluruh staf yang terlibat langsung dengan pelayanan.

Pertanyaan-pertanyaan dasar yang harus diketahui antara lain:

- 1) Bagaimana pelayanan yang selama ini telah dilakukan terkait dengan prosedur, biaya, persyaratan dan waktu pemberian pelayanan.
- 2) Apa saran dari pelanggan untuk perbaikan kualitas pelayanan di masa datang.
- 3) Apa saja yang menjadi kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan.

D. Identifikasi visi dan misi pelayanan

Untuk memberikan arah yang jelas bagi unit pelayanan dalam menghadapi berbagai peluang dan tantangan yang dihadapi sesuai dengan kemampuan internal yang dimiliki.

Visi pelayanan merupakan gambaran masa mendatang yang realistis mengenai pelayanan yang ingin diwujudkan dalam kurun waktu tertentu.

Misi pelayanan merupakan pernyataan hal-hal yang harus dilakukan oleh organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Kriteria yang harus dipenuhi dalam proses ini antara lain:

- 1) Menyebutkan dengan pasti pelayanan yang akan diberikan dan ditawarkan kepada pelanggan.
- 2) Memberikan spesifikasi pelanggan yang menjadi sasaran pelayanan.

- 3) Mencantumkan strategi yang digunakan untuk mencapai visi pelayanan.

E. Analisis Proses dan Prosedur, Persyaratan, Sarana dan Prasarana, Waktu dan Biaya Pelayanan.

- 1) Analisis proses dan prosedur

Untuk mengetahui prosedur pelayanan langsung kepada pelanggan dan proses pengelolaan pelayanan, termasuk peran tiap-tiap petugas dalam menyelesaikan pelayanan.

- 2) Analisis persyaratan

Untuk mengetahui hal-hal yang harus dipenuhi oleh pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, termasuk biaya yang harus dibayar oleh pelanggan.

- 3) Analisis sarana dan prasarana

Sarana pelayanan merupakan berbagai fasilitas yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan, terdiri atas :

- a. Sarana utama, yaitu sarana yang harus disediakan dalam rangka proses pelayanan, meliputi : berbagai formulir, fasilitas, pengolahan data dan fasilitas telekomunikasi.

- b. Sarana pendukung, yaitu fasilitas yang pada umumnya disediakan dalam rangka mendukung pelaksanaan pelayanan, antara lain : penyediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, penyediaan layanan antaran dan lain-lain.

Prasarana merupakan berbagai fasilitas yang mendukung sarana pelayanan, antara lain berupa jalan menuju kantor pelayanan, instalasi listrik dan sebagainya.

- 4) Analisis waktu pelayanan

Untuk mengetahui waktu yang dibutuhkan untuk melayani satu jenis pelayanan sejak awal pelanggan menemui petugas pelayanan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

- 5) Analisis biaya pelayanan

Untuk mengetahui anggaran yang perlu dialokasikan pemerintah untuk mendukung pelaksanaan pelayanan, mempermudah pengajuan anggaran dan pertanggungjawabannya serta jumlah biaya yang harus dikeluarkan pelanggan untuk setiap pelayanan.

Biaya pelayanan dibedakan atas :

- a. Biaya yang dibebankan kepada pelanggan, dimana proses penentuannya dilakukan berdasarkan peraturan yang berlaku.
- b. Biaya yang dikeluarkan untuk proses pengerjaan pelayanan yang dibebankan pada anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

F. Analisis Kualifikasi Personil dan Keterkaitan dengan Standar Pelayanan yang lain

1) Analisis kualifikasi personil

Untuk mengetahui kualifikasi pegawai dan kebutuhan pelatihan pegawai dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan.

2) Analisis keterkaitan

Untuk mengetahui keterkaitan standar pelayanan yang disusun dengan standar pelayanan lain yang distandarkan.

G. Penentuan Mekanisme Pengaduan

Untuk mengetahui apa yang diharapkan oleh pelanggan dan dapat bekerja sama dengan mereka dalam mewujudkan pelayanan berkualitas.

Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam membangun mekanisme pengaduan adalah :

1) Penerapan lokasi dan media pengaduan

Lokasi harus aksesibel (mudah terjangkau), terlihat dengan jelas, strategis dan diinformasikan kepada masyarakat. Mediana juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dan ketersediaan sarana dan prasarana, misalnya loket pengaduan, telepon, SMS, e-mail, faksimili, surat dan kotak pengaduan/saran, atau hotline service.

2) Pengembangan sistem penerimaan, pencatat dan pendokumentasian pengaduan

3) Pembuatan sistem pemrosesan dan pengolahan data pengaduan

4) Pemilihan metode penyelidikan dan analisis data pengaduan

5) Pengembangan sistem penyelesaian masalah dan tindak lanjut

6) Pengembangan sisten pelayanan

H. Pengemasan dan penyajian standar pelayanan

Standar pelayanan yang disusun, perlu dikemas dan disajikan dengan bahasa yang mudah dimengerti berbagai kalangan dan menarik perhatian orang.

V. PEMANTAUAN DAN PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN

Penerapan standar pelayanan perlu secara terus menerus dipantau implementasinya. Pemantauan tidak hanya terkait dengan sejauh mana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan, tetapi juga terkait dengan aspek-aspek manajemen sejauh mana unit pelayanan secara konsisten menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dimaksud. Jika proses pemantauan ini diperoleh suatu penyimpangan, maka dengan cepat pihak unit pelayanan dapat melakukan tindakan-tindakan pengendalian agar proses pelayanan dapat tetap menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar. Proses pemantauan dan pengendalian sangat perlu dilakukan antara lain karena adanya kecenderungan-kecenderungan perubahan masyarakat pelanggan yang selalu menghendaki perbaikan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu, perubahan lingkungan internal, maupun eksternal dan perkembangan teknologi. Upaya pemantauan dan pengendalian dilakukan melalui penghimpunan masukan-masukan dari masyarakat. Baik melalui pengaduan masyarakat maupun survey yang dilakukan untuk melihat sejauh mana kepuasan masyarakat. Pemantauan dan pengendalian dapat dilakukan melalui cara-cara pemberian penghargaan dan sanksi (reward dan punishment). Pemberian penghargaan dan sanksi dilakukan untuk menjaga dan motivasi seluruh jajaran pegawai agar tetap taat pada aturan-aturan yang telah ditetapkan untuk menjamin konsistensi proses pelayanan. Dengan melakukan pemantauan dan pengendalian kualitas pelayanan tersebut, pada akhirnya akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan serta berbagai keuntungan bagi unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan prima yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan publik.

VI. LEMBAR KERJA PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. Analisis Pra Kondisi

1. Bagaimana bentuk kelembagaan yang ada saat ini? Proses ini dapat dilakukan dengan menganalisa struktur kelembagaan yang dimiliki ?
2. Apakah terdapat peraturan pelayanan yang jelas terkait dengan kewenangan yang dimiliki ?
3. Instansi mana saja yang terkait dengan pelayanan yang diselenggarakan?
4. Apakah struktur kelembagaan yang ada sudah memudahkan proses pengelolaan pelayanan?

Proses identifikasi tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan lembar kerja dibawah ini:

Lembar Kerja 1 :

Identifikasi Tugas Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum

NO.	Tugas Fungsi	Kewenangan	Dasar Hukum

B. Identifikasi jenis pelayanan dan pelanggan

1. Pelayanan-pelayanan apa yang diselenggarakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, baik yang langsung diberikan kepada masyarakat, kepada instansi lainnya, maupun kepada unit lain secara internal dalam instansi?
2. Apa dasar hukum yang menjadi acuan penyelenggara pelayanan tersebut?
3. Siapa pelanggan atau pengguna pelayanan atau target pelayanan yang langsung merasakan hasil layanan?
4. Siapa pelanggan yang secara tidak langsung merasakan hasil layanan?
5. Dalam kaitan dengan pelayanan internal, siapa pelanggan internal yang dilayani?

Proses identifikasi tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan

lembar kerja di bawah ini :

Lembar kerja 2 :

No	Jenis Pelayanan	Pelanggan	Dasar Hukum	Keterangan

C. Identifikasi Harapan Pelanggan

1. Bagaimana Prosedur pelayanan? Biaya pelayanan., waktu pelayanan?
2. Apakah saran dari pelanggan untuk perbaikan pelayanan?
3. Apa saja kebutuhan pelanggan terkait dengan pelayanan yang diberikan?

Proses identifikasi tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan lembar kerja di bawah ini :

Lembar kerja 3 :

No	Jenis Layanan	Harapan/Kebutuhan Pelanggan	Saran

D. Identifikasi Visi dan Misi Pelayanan

Langkah-langkah untuk merumuskan visi pelayanan :

1. Bentuklah beberapa kelompok/TIM sebagai perwakilan seluruh staf yang ada dalam unit penyedia pelayanan;
2. Pimpinan menjelaskan harapan-harapan yang ingin dicapai oleh organisasi melalui pelayanan yang diberikan;
3. Kelompok bekerja secara mandiri merumuskan visi pelayanan. Kegiatan merumuskan harus melihat dan mempertimbangkan nilai-nilai yang berlaku pada lingkungan internal dan eksternal, yang meliputi kekuatan dan kelemahan internal unit penyedia pelayanan, peluang dan tantangan, serta harapan-harapan masyarakat pelanggan;

4. Rumusan visi pelayanan dari beberapa kelompok dipresentasikan bersama dan dipilih atau dimodifikasi/dirumuskan kembali menjadi visi pelayanan yang disepakati semua kelompok.

Langkah-langkah merumuskan misi pelayanan

1. Gunakan kelompok yang sama ketika menyusun visi, untuk menyusun misi pelayanan;
2. Beri kewenangan kepada kelompok tersebut untuk bekerja secara mandiri merumuskan misi pelayanan. Kegiatan merumuskan harus mencakup pelayanan yang akan diberikan dan ditawarkan kepada pelanggan internal dan eksternal;
3. Rumusan misi pelayanan dari beberapa kelompok dipresentasikan bersama dan dipilih atau dimodifikasi/dirumuskan kembali menjadi misi pelayanan yang disepakati semua kelompok.

Untuk membantu setiap kelompok dalam merumuskan visi dan misi, dapat digunakan lembar kerja sebagai berikut :

Lembar Kerja 4

Identifikasi Visi dan Misi Pelayanan

VISI
MISI

E. Analisis Proses dan Prosedur, Persyaratan Pelayanan, Waktu dan Biaya Pelayanan

1. Analisis Proses dan Prosedur

Langkah-langkah :

- Lakukan identifikasi langkah-langkah aktivitas dalam memberikan satu jenis pelayanan, mulai dari awal sampai dengan selesai pelayanan dilaksanakan.
- Identifikasi dimulai dari aktivitas yang dilakukan oleh pelanggan ketika akan mengajukan suatu jenis pelayanan tertentu kepada unit penyedia pelayanan.
- Identifikasi aktivitas proses pengolahan pelayanan dimulai dari ketika petugas menerima pelanggan yang akan mengajukan

pelayanan, sampai dengan aktivitas penyampaian produk pelayanan setelah selesai diproses oleh pihak unit penyedia pelayanan.

- Jika terdapat lebih dari satu jenis pelayanan yang dilaksanakan, maka lakukan identifikasi langkah-langkah aktivitas untuk semua jenis pelayanan tersebut. Makin sedikit aktivitas-aktivitas yang dilakukan dalam rangka pelayanan, makin pendek prosedur yang dilalui, makin cepat pelayanan yang diberikan.
- Buatlah alur proses setiap aktivitas tersebut secara sekuens. Alur proses ini nantinya akan merupakan alur yang harus dilalui oleh seorang pelanggan dan alur untuk proses pengolahan pelayanan.

2. Analisis Persyaratan Pelayanan

Langkah mengidentifikasi persyaratan pelayanan sangat tergantung pada rumusan yang dihasilkan pada identifikasi proses dan prosedur. Gunakan hasil identifikasi diatas untuk menentukan persyaratan pada tiap-tiap aktivitas. Perlu dicermati bahwa persyaratan pelayanan tidak hanya berupa dokumen (surat-surat) tetapi termasuk pula persyaratan dalam bentuk barang maupun biaya.

3. Analisis Sarana dan Prasarana Pelayanan

Langkah mengidentifikasi sarana dan prasarana dilakukan dengan melihat hasil analisis proses dan prosedur pelayanan diatas. Gunakanlah hasil identifikasi proses dan prosedur untuk dilanjutkan identifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan pada tiap-tiap aktifitas pemberian pelayanan. Tidak setiap aktifitas memerlukan sarana yang sama tergantung pada jenis aktifitas yang dilakukan. Pada tahapan ini sekaligus diidentifikasi apa yang menjadi sarana utama dan atau sarana pendukung.

4. Analisis Waktu dan Biaya Pelayanan

Langkah menentukan waktu dan biaya pelayanan sangat tergantung pada hasil analisis proses dan prosedur yang harus dilakukan, hasil analisis sarana dan prasarana yang dimiliki oleh organisasi pelayanan serta hasil analisis harapan pelanggan.

Gunakan hasil analisis sebelumnya untuk menentukan total waktu dan biaya pelayanan. Pada tahapan analisis biaya pelayanan perlu diidentifikasi pula biaya yang dibebankan kepada pelanggan serta biaya yang dibebankan pada anggaran pemerintah.

Untuk memudahkan proses identifikasi ini dapat dilakukan dengan mempergunakan lembar kerja berikut :

Lembar kerja 5 :

Identifikasi Proses, Persyaratan, Sarana Prasarana, Biaya dan Waktu Pelayanan *)

Jenis Pelayanan:

No	Aktivitas	Persyaratan	Sarana dan Prasarana		Biaya		Waktu
			Utama	Pendukung	Pelanggan	Instansi	

F. Analisis Keterkaitan dan Kualifikasi Personel

1. Identifikasi Keterkaitan Standar Pelayanan

Langkah-langkah :

- Apakah terdapat standar pelayanan lain yang terkait dengan standar pelayanan yang sedang dibuat?
- Apakah terdapat organisasi/instansi pelayanan lainnya yang berada dalam satu wilayah kewenangan yang memberikan pelayanan sejenis?
- Terkait dengan kewenangan yang dimiliki, apakah terdapat standar pelayanan instansi lain yang terkait dengan prosedur penyelesaian pelayanan kita?

2. Analisis Kualifikasi Personel

Langkah pelaksanaan analisis kualifikasi personil ini dilakukan dengan mencermati proses yang telah dilakukan sebelumnya, sehingga dapat diketahui keterampilan dan pemahaman apa yang harus dimiliki agar proses pemberian pelayanan dapat terlaksana dengan baik.

Untuk mempermudah proses analisis ini dapat dilakukan dengan menggunakan lembar kerja berikut :

Lembar Kerja 6 :

Identifikasi Kualifikasi Personel dan Keterkaitan

No	Jenis Layanan	Kualifikasi Personel	Keterkaitan

G. Penentuan Mekanisme Pengaduan

1. Kegiatan yang harus dilakukan : mengidentifikasi mekanisme pelaksanaan pengaduan
2. Langkah dalam melakukan analisis pengelolaan keluhan/pengaduan ini dapat ditempuh dengan menjawab pertanyaan sebagai berikut :
 - Penetapan lokasi dan media pengaduan
 - Pengembangan sistem penerimaan dan pencatatan serta pendokumentasian pengaduan
 - Pengembangan sistem pemrosesan dan pengolahan data pengaduan
 - Pemilihan metode penyelidikan dan analisis data
 - Pengembangan sistem penyelesaian masalah dan tindak lanjut
 - Pengembangan sistem pelaporan

H. Pengemasan dan Penyajian Standar Pelayanan

1. Kegiatan yang harus dilakukan dalam tahapan ini adalah : menyusun format standar pelayanan.
2. Langkah yang dilakukan dalam proses pengemasan standar pelayanan adalah:
 - Mengidentifikasi informasi-informasi penting yang diperoleh dari beberapa lembar kerja yang telah disusun pada tahapan-tahapan sebelumnya
 - Menentukan metode penyajian standar pelayanan agar menarik dan mudah dipahami bagi pengguna pelayanan

- Menyusun flow chart/alur proses pelayanan, apabila dipandang perlu.

Berikut Bentuk yang minimal harus ada dalam kemasan standar pelayanan :

Lembar Kerja 7

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	
2.	Persyaratan Pelayanan	
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, saran, dan masukan	
11.	Jumlah pelaksana	
12.	Jaminan pelayanan	
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	
15.	*).....

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

VII. PENUTUP

- Penetapan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan dilakukan oleh pembina teknis unit pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku berdasarkan usulan pimpinan unit yang bersangkutan setelah melakukan pembahasan

dengan masyarakat yang berkepentingan dan tenaga ahli yang berkaitan dengan jenis pelayanan.

- B. Dengan ditetapkannya pedoman penyusunan standar pelayanan ini hendaknya disosialisasikan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui keberadaan standar pelayanan tersebut sehingga dalam penerapannya masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam mengawasinya.
- C. Keberhasilan penyusunan standar pelayanan di lingkungan instansi pemerintah ditentukan oleh komitmen pembina teknis unit pelayanan publik beserta pimpinan instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- D. Dalam merealisasikan standar pelayanan publik, setiap unit pelayanan publik disarankan dan didorong untuk menetapkan, mendokumentasikan, dan memelihara sistem manajemen pelayanan publik serta secara terus menerus meningkatkan keefektifannya.
- E. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan standar pelayanan publik, pembina teknis pelayanan publik yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara.

H. Rosjonsyah
BUPATI LEBONG
H. ROSJONSYAH

