



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.1552, 2013

KEMENTERIAN PERTAHANAN. Standar  
Pelayanan Publik. Penyusunan. Penetapan.

**PERATURAN MENTERI PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR 39 TAHUN 2013**

**TENTANG**

**PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka keseragaman penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertahanan, perlu suatu pedoman untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Pertahanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pertahanan tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pertahanan;
- 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 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
4. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 12 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kementerian Pertahanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 456);

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERTAHANAN TENTANG PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN.**

**Pasal 1**

Peraturan Menteri ini sebagai pedoman untuk penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik Satuan Kerja/Subsatuan Kerja di lingkungan Kementerian Pertahanan, dengan tujuan memberikan keseragaman, tertib administrasi dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik.

**Pasal 2**

Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Pertahanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

**Pasal 3**

Satuan Kerja/Subsatuan Kerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertahanan wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan pada masing-masing Satuan Kerja/Subsatuan Kerja dalam bentuk Keputusan sebagaimana tercantum dalam Sublampiran dari Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

**Pasal 4**

Penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan Publik pada masing-masing Satuan Kerja/Subsatuan Kerja di lingkungan Kementerian Pertahanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan paling lama 3 (tiga) bulan sejak diundangkannya Peraturan Menteri ini.

**Pasal 5**

**Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.**

**Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.**

**Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 19 Desember 2014  
MENTERI PERTAHANAN  
REPUBLIK INDONESIA,**

**PURNOMO YUSGIANTORO**

**Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 27 Desember 2013  
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,**

**AMIR SYAMSUDDIN**

LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 39 TAHUN 2013  
TENTANG  
PENYUSUNAN PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR  
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN  
PERTAHANAN

PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR  
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN

BAB I  
PENDAHULUAN

I. Umum

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun secara tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan kementerian masing-masing. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik antara lain mengatur kewajiban bagi setiap penyelenggara untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan.
- b. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 16 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan, tugas dari Kementerian Pertahanan adalah menyelenggarakan urusan di bidang Pertahanan dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam penyelenggaraan negara. Guna melaksanakan tugas tersebut, Kementerian Pertahanan menyelenggarakan fungsi perumusan, penetapan dan pelaksanaan kebijakan di bidang Pertahanan, mengelola barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Pertahanan, pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Pertahanan dan pelaksanaan kegiatan teknis dari pusat sampai ke daerah.
- c. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Kementerian Pertahanan juga melaksanakan pelayanan secara langsung kepada pemangku kepentingan/masyarakat/*stake holders*, namun penerapannya belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Pelayanan. Dalam rangka keseragaman dan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertahanan, perlu suatu pedoman untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan di lingkungan Kementerian Pertahanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## 2. Pengertian.

- a. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas pelayanan barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh Satker/Sub Satker di lingkungan Kementerian Pertahanan.
- b. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap Satker/Subsatker di lingkungan Kementerian Pertahanan menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- c. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah Satker/Subsatker yang berada di lingkungan Kementerian Pertahanan yang menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- d. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur.
- e. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
- f. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara dan/atau organisasi penyelenggara di lingkungan Kementerian Pertahanan baik secara langsung maupun tidak langsung.
- g. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di Satker/Subsatker di lingkungan Kementerian Pertahanan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

## BAB II

### PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

## 3. Prinsip

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. Sederhana, yaitu Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diatur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Konsistensi, yaitu dalam menyusun dan menerapkan Standar Pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

- c. **Partisipatif**, yaitu penyusunan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan evaluasi dan perbaikan dari masyarakat.
- d. **Akuntabel**, yaitu hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- e. **Berkesinambungan**, yaitu Standar Pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- f. **Transparansi**, yaitu Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
- g. **Keadilan**, yaitu Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

#### 4. **Komponen.**

Komponen dalam 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, bahwa setiap Standar Pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen-komponen paling sedikit meliputi:

- a. **Dasar hukum** adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan.
- b. **Persyaratan** adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. **Jangka waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. **Biaya/tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara dengan berpedoman pada ketentuan Pasal 29 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
- f. **Produk pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. **Sarana, prasarana dan/atau fasilitas** adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

- h. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilaksanakan oleh pimpinan Satuan Kerja atau atasan langsung Pelaksana.
- j. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Pertahanan paling sedikit meliputi 14 (empat belas) komponen tersebut. Apabila diperlukan untuk setiap penyelenggara dapat menambah atau melengkapi komponen lain dalam mengembangkan Standar Pelayanan.

### BAB III PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

#### 5. Penyiapan rancangan Standar Pelayanan.

Penyusunan Standar Pelayanan dilaksanakan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Pembentukan Tim. Tim Standar Pelayanan (Tim SP) dibentuk oleh Penyelenggara dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - 1) Keanggotaan Tim SP paling sedikit 3 (tiga) orang terdiri atas Penyelenggara, pelaksana yang membidangi jenis pelayanan, termasuk Perwakilan dari petugas yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa pelayanan (sebagai Ketua, Sekretaris, dan Anggota).
  - 2) Tugas Tim SP, meliputi:
    - a) menghimpun kembali jenis-jenis layanan yang telah disusun standar pelayanannya untuk ditetapkan kembali dengan mengacu pada Standar Pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri ini.

- b) mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan pada Satker/Subsatker saat ini.
  - c) menyusun rancangan Standar Pelayanan setiap jenis pelayanan.
  - d) membahas rancangan Standar Pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait.
  - e) mempublikasikan rancangan Standar Pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat dan menyempurnakan rancangan Standar Pelayanan (bilamana terdapat masukan dari publik) disiapkan untuk kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara.
  - f) menyiapkan konsep Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan oleh Penyelenggara.
  - g) mempublikasikan Maklumat Pelayanan.
  - h) menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan.
- b. Identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini.
- 1) Tujuan dari identifikasi ini untuk mengenali, mendata dan mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/ kemampuan dari unsur-unsur organisasi dan/atau fungsi manajemen yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan.
  - 2) Untuk memudahkan proses identifikasi, perlu dilakukan pendataan dan pencatatan informasi dengan menggunakan lembar kerja. Hal-hal yang perlu diidentifikasi dalam proses penyusunan Standar Pelayanan, antara lain meliputi:
    - a) Identifikasi tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan. Proses identifikasi ini dilakukan dengan dipandu melalui beberapa pertanyaan, antara lain:
      - (1) Apa kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan.
      - (2) Apa saja yang dimiliki/dilaksanakan oleh Satker/Subsatker pelayanan.
      - (3) Bagaimana bentuk/struktur, tugas, fungsi dan kewenangan dari kelembagaan Satker/ Subsatker pelayanan yang ada saat ini.
      - (4) Satker/Subsatker mana saja yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan dari jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya.
      - (5) Peraturan/ketentuan apa saja yang terkait dan mendasari dengan kewenangan penyelenggaraan pada jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan.

Selanjutnya jawaban dari masing-masing pertanyaan tersebut dibuat catatan untuk dituangkan dalam Lembar Kerja-1 sebagai berikut:

## Lembar Kerja-1

## TUGAS, FUNGSI, KEWENANGAN DAN DASAR HUKUM KELEMBAGAAN

Satker/Subsatker Pelayanan : .....

NO.	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/Ketentuan yang terkait
1.	Tugas dan fungsi		
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan, meliputi :		
3.	Instansi/Unit/Satker/Subsatker yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan		

- b) Identifikasi jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat dan pihak terkait. Untuk setiap jenis pelayanan wajib dilakukan penyusunan Standar Pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan pada Satker/Subsatker pelayanan. Berdasarkan tugas, fungsi dan kewenangan pada Satker/Subsatker pelayanan, perlu diidentifikasi untuk diketahui jenis-jenis pelayanan apa saja yang diselenggarakan oleh Satker/Subsatker yang bersangkutan.

Contoh:

Pada rumah sakit dr. Suyoto terdapat berbagai jenis pelayanan seperti pelayanan poli gigi, pelayanan poli umum, pelayanan poli rehabilitasi, pelayanan apotek/farmasi dan lain-lain, masing-masing harus disusun standar pelayanannya.

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

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

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

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

Selanjutnya jawaban atau hasil penelitian/kajian dari masing-masing pertanyaan dibuat catatan untuk dituangkan dalam Lembar Kerja-2 sebagai berikut:

**Lembar Kerja-2**  
**PRODUK ATAU JENIS PELAYANAN, PENGGUNA LAYANAN,**  
**DAN PIHAK TERKAIT (STAKE HOLDERS)**

Satker/Subsatker pelayanan:

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggara Pelayanan	Masyarakat/Pengguna Layanan	Pihak Terkait

c) Identifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu.

(1) Mengidentifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu penyelenggaraan pelayanan dapat dilakukan dengan mempelajari, mencermati, meneliti kondisi prosedur persyaratan, biaya dan waktu pelayanan yang telah diberlakukan saat ini.

(2) Setiap jenis pelayanan diidentifikasi seluruh aktivitasnya, dan urutan/lengkap kegiatan pelayanannya, dimulai sejak kegiatan awal melayani ketika pengguna layanan datang, diproses menurut urutan prosedur layanan sampai selesai menerima pelayanan. Pada proses ini perlu dicatat siapa saja pelaksana/petugas/meja/simpul yang terlibat menyelesaikan setiap tahapan pekerjaan tersebut. Juga dicatat bagaimana peran masing-masing pelaksana/petugas melakukan pekerjaan apa dalam proses penyelesaian pelayanan tersebut dan memerlukan waktu berapa menit/jam.

(3) Alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alur (*flowchart*), sehingga dapat jelas dan mudah dikenali alur pekerjaan. Setelah melakukan pengamatan dan mempelajari, meneliti dan mencatat realita, kemudian hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-3 berikut:

## Lembar Kerja-3

## MEKANISME DAN PROSEDUR, PELAYANAN, BIAYA DAN WAKTU

Satker/Subsatker pelayanan:

Jenis pelayanan :

No.	Produk pelayanan	Persyaratan pelayanan	Mekanisme prosedur (sebutkan urutan kegiatan layanan dan untuk/simpul yg terkait)	Biaya	Waktu	Penanggung jawab

d) Identifikasi sarana, prasarana dan anggaran.

- (1) Tahapan selanjutnya melakukan identifikasi terhadap sarana dan prasarana serta dukungan anggaran yang digunakan Satker/Subsatker dalam tugas penyelenggaraan pelayanan. Dalam tahap ini perlu mengenali dan mendata meliputi apa saja dan berapa jumlah/kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktivitas penyelenggaraan pelayanan serta berapa jumlah anggaran belanja/biaya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan pada semua produk layanan dalam tahun anggaran yang lalu dan tahun yang bersangkutan.
- (2) Setelah melakukan pengamatan, mempelajari dan mendata mengenai kondisi ketersediaan sarana, prasarana dan dukungan anggaran, hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-4 berikut:

## Lembar Kerja-4

## SARANA PRASARANA DAN ANGGARAN

No.	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Anggaran	Keterangan *)

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

e) Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM.

- (1) Kegiatan identifikasi SDM Aparatur Pelayanan, meliputi kegiatan untuk mendata baik dari sisi kuantitas maupun kualitas, yaitu mendata jumlah pelaksana, jenjang

pendidikan, pangkat, pelatihan atau keterampilan yang dimiliki atau yang pernah diikuti, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing.

- (2) Setelah dilakukan pengamatan, penelitian dan pendataan mengenai kondisi kapasitas SDM, hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-5 sebagai berikut:

#### Lembar Kerja-5

##### JUMLAH DAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA

Satker/Subsatker pelayanan:

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

- \*) kolom keterangan diisi penjelasan kemungkinan penggunaan SDM oleh beberapa jenis produk atau produk layanan.

- f) Identifikasi Pengawasan Internal. Pengawasan internal merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan. Oleh karena itu, perlu diteliti untuk diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan pada Satker/ Subsatker. Apakah pada Satker/Subsatker penyelenggara pelayanan sudah ada dan telah berfungsi serta bagaimana status dan bentuk organisasi (struktur/fungsional). Hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-6 sebagai berikut:

#### Lembar Kerja-6

##### PENGAWASAN INTERNAL

Satker/Subsatker pelayanan:

Status/bentuk organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan

- g) Identifikasi Penanganan pengaduan, sarana dan masukan. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, perlu diteliti bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, sarana dan masukan pada Satker/Subsatker untuk jenis layanan tertentu saat ini. Kalau sudah ada sistem dan fungsi, bagaimana status dan bentuk organisasi, tugas dan fungsi prosedur, tindak lanjut dan

dukungan SDM. Hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-7 sebagai berikut:

### Lembar Kerja-7

#### PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Satker/Subsatker Pelayanan: .....

No.	Sarana dan Prasarana	Spesifikasi Tipe/Seri/Tahun	Kondisi Ukuran/luas/ (Jumlah)	Keterangan
1.	Sarana			
2.	Prasarana			

#### h) Identifikasi Sistem Jaminan Pelayanan dan Jaminan Keamanan.

- (1) Bentuk komitmen mengenai kesanggupan pihak penyelenggara dan/atau Organisasi penyelenggara untuk memberikan kepastian mengenai kualitas penyelenggaraan dan produk layanan.
- (2) Perlu dicermati dan diteliti apakah ada upaya atau kebijakan yang telah dibuat, diciptakan, terkait dengan usaha untuk menjaga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar, cepat, mudah, pasti, aman, dengan tidak menimbulkan risiko bahaya, misalnya menciptakan rambu-rambu antrian, menyiapkan sarana/fasilitas untuk keselamatan dan keamanan bagi pengguna layanan.
- (3) Bentuk penciptaan sarana/fasilitas tersebut perlu diteliti dan diidentifikasi, termasuk, apakah sudah didukung standar teknis yang menjamin keamanan maupun keselamatan pengguna layanan.

#### i) Identifikasi aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan.

- (1) Pada kenyataannya ditemukan fakta bahwa ada unsur-unsur baik dalam bentuk fasilitas, sarana, sistem, maupun simbol-simbol yang dapat memberikan kontribusi dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan dan dapat menambahkan (dan mendukung) komponen lain yang dibutuhkan.
- (2) Bagi unit pelayanan yang telah memiliki Standar Pelayanan, kegiatan identifikasi dapat dilakukan dengan mempelajari dan meneliti Standar Pelayanan yang ada.

#### 6. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan.

- a. Berdasarkan catatan data hasil identifikasi terhadap unsur-unsur dari fungsi manajemen tersebut di atas, kemudian dilakukan analisa,

perhitungan dan menjadi bahan pertimbangan untuk keperluan penyusunan masing-masing komponen Rancangan Standar Pelayanan pada setiap jenis pelayanan.

- b. Penyusunan materi tiap komponen Standar Pelayanan, berdasarkan hasil identifikasi dan analisis kondisi riil mengenai unsur dan fungsi manajemen tersebut, juga perlu memperhatikan perkembangan kemajuan teknologi, tuntutan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dan prospek kemampuan Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara pada masa yang akan datang, selanjutnya dilakukan perumusan sebagai berikut:

1) Dasar Hukum.

- a) Dasar hukum berupa peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Perumusan materi komponen dasar hukum dibuat dengan mengacu pada hasil identifikasi, analisa dan pertimbangan yang ada dan memperhatikan perkembangan kebijakan atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang baru, yang (dapat) dijadikan dasar hukum dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan, termasuk dasar hukum dari jenis atau produk pelayanan yang dihasilkan, dasar hukum pemungutan biaya pelayanan.
- b) Sebagai pedoman dalam perumusan dapat dibantu dengan mencermati data/informasi pada lembar-lembar kerja yang mengandung informasi mengenai dasar hukum.

2) Persyaratan.

- a) Persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen atau bukti lainnya tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b) Perumusan persyaratan pelayanan didahului dengan identifikasi melalui cara melihat dasar hukum atau kebijakan/ketentuan dari tiap aktivitas jenis pelayanan, sehingga kemudian proses pelayanan dapat ditentukan keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat.
- c) Rumusan persyaratan mengandung prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas, artinya persyaratan harus mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya.
- d) Sebagai pedoman dalam perumusannya, dibantu dengan mempelajari data/informasi pada Lembar Kerja-3, dan

disesuaikan dengan perkembangan kebijakan/ketentuan, penggunaan teknologi yang lebih baik, dan/atau tuntutan untuk kemudahan bagi masyarakat.

3) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

- a) Sistem, mekanisme proses, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan. Analisis proses dan prosedur ini harus dilakukan terhadap setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan di unit pelayanan tersebut. Sebagai pedoman dalam perumusannya dapat dibantu dengan mempelajari data/informasi pada Lembar Kerja-3.
- b) Untuk menunjang kepastian dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme/tatakerja dan prosedur, didukung dengan *Standar Operating Procedure (SOP)*. Mekanisme dan prosedur dirumuskan secara sederhana sehingga mudah dijalankan dan diupayakan untuk tidak melalui hierarki yang memerlukan banyak meja.
- c) Untuk memberikan kejelasan alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut, agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alur (*flowchart*).

4) Jangka Waktu Penyelesaian.

- a) Jangka waktu penyelesaian yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk menyusun komponen waktu, langkah pertama perlu menghitung dan menganalisa waktu yang digunakan dalam melayani setiap jenis pelayanan. Caranya dengan menghitung waktu riil yang digunakan (bukan memprediksi) pada setiap tahap pekerjaan layanan, kemudian keseluruhan proses tahapan dalam prosedur tersebut dijumlahkan. Dalam melakukan analisis waktu dapat dibantu dengan melihat Lembar Kerja-3.
- b) Selanjutnya perlu mempertimbangkan adanya kemampuan internal diantaranya; sarana, peralatan, fasilitas, dan teknologi yang digunakan, beban atau volume pekerjaan rata-rata, dukungan tenaga kerja baik dari aspek kuantitas maupun aspek kualitas dan tingkat kompetensinya atau keterampilan kerjanya, kedisiplinan, tanggung jawab serta pengalaman dalam pemberian pelayanan selama ini dan harapan masyarakat.

5) Biaya/Tarif.

- a) Biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara dengan berpedoman pada ketentuan Pasal 29 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Proses

perumusan komponen biaya/tarif perlu memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) atas jenis pelayanan.

- b) Selanjutnya dapat dirumuskan analisis dan perhitungan biaya/tarif pelayanan sebagai bahan usulan perubahan penetapan biaya lebih lanjut apabila dipandang perlu untuk disesuaikan dengan perkembangan yang ada. Dalam merumuskan biaya/tarif pelayanan perlu pertimbangan, diantaranya kondisi sosial, daya beli masyarakat, perkembangan harga yang terjadi, dan biaya operasional dalam proses produksi pelayanan.

6) Produk Pelayanan.

- a) Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- b) Penyusunan komponen produk pelayanan menyebutkan wujud atau bentuk yang dihasilkan dan diberikan kepada masyarakat, misalnya produk berupa dokumen/sertifikasi dari produk layanan yang diberikan, produk berupa dokumen/ sertifikat dengan kertas berspesifikasi tertentu, resmi ditandatangani dan cap stempel basah atau produk pelayanan jasa berupa jasa kesehatan dan/atau pengobatan. Produk pelayanan harus dapat dijamin kualitasnya, yang meliputi:
  - (1) kepastian hukum, diproses dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.
  - (2) keamanan, layanan barang, jasa, administrasi yang diberikan tanpa ada kesalahan pembuatan data, salah tulis.
  - (3) keselamatan, layanan barang, jasa, administrasi yang diberikan bagi penggunaanya dijamin bahan/materinya baik dan tidak rusak.

Rumusan yang dituangkan dalam Standar Pelayanan berupa pernyataan bahwa produk pelayanan telah memenuhi standar kualitas yang ditentukan oleh Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara.

7) Sarana dan Prasarana.

- a) Sarana dan prasarana merupakan alat peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk alat peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan dan penyandang disabilitas selama proses pelayanan.
- b) Sarana pelayanan dapat berbentuk berbagai fasilitas utama seperti bangunan gedung (akses ke, dari, dan di dalam gedung); pintu; tangga; arah evakuasi dalam keadaan darurat dan lift

untuk bangunan bertingkat; ruang tunggu tamu; tempat parkir dan tempat naik turun penumpang; toilet; rambu dan tanda; papan peringatan darurat; serta peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi, menyediakan, atau memberikan pelayanan, antara lain; meja, kursi, *fillling cabinet*, almari, brankas, rak buku, mesin ketik, mesin hitung, alat tulis kantor, formulir, papan tulis, fasilitas pengolahan data, penyimpanan data (*database*); peralatan kontrol/monitoring, komputer, fasilitas telekomunikasi pesawat telepon, fax, kendaraan dan lainnya.

- c) Prasarana dapat berupa berbagai fasilitas penunjang atau peralatan yang mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal, antara lain instalasi listrik, telepon, air, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, laboratorium, gudang, akses internet, atau fasilitas pendukung lainnya.
- d) Dalam rangka menyusun kebutuhan sarana dan prasana pelayanan, perlu mengidentifikasi dan membuat analisis kebutuhannya, dengan memperhatikan karakteristik aktivitas pada setiap jenis layanan, disinkronkan dengan sifat atau model sistem mekanisme, prosedur serta kebutuhan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Dalam menyusun standar sarana dan prasarana pelayanan, perlu mempertimbangkan:
  - (1) Asas kemudahan, agar sarana dan prasarana yang tersedia dapat memudahkan pengguna layanan untuk mengakses layanan yang disediakan dengan cepat berdasarkan diversitas pengguna layanan.
  - (2) Asas kegunaan, agar keberadaan sarana dan prasarana yang disediakan mempunyai nilai manfaat.
  - (3) Asas keselamatan, agar memperhatikan aspek keamanan bagi para pengguna ketika mengakses layanan yang disediakan dan mempergunakan sarana dan prasarana yang tersedia.
  - (4) Asas kemandirian, agar pengguna layanan mudah untuk mengakses layanan yang disediakan tanpa memerlukan bantuan dari orang lain.

Untuk membantu identifikasi kebutuhan dapat memanfaatkan Lembar Kerja-4. Kemudian dibuat daftar inventaris sarana dan prasarana atau peralatan fasilitas penunjang penyelenggaraan pelayanan pada Satker/Subsatker jenis pelayanan tertentu yang dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-8 sebagai berikut:

**Lembar Kerja-8**  
**DAFTAR INVENTARIS SARANA DAN PRASARANA**  
**(PENUNJANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN)**

Unit Satker/Subsatker Pelayanan:.....

No.	Sarana dan Prasarana	Spesifikasi Tipe/Seri/Tahun	Kondisi Ukuran/luas/ (Jumlah)	Keterangan
1.	Sarana			
2.	Prasarana			

**8) Kompetensi Pelaksana.**

- a) Kompetensi Pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman, sikap dan perilaku. Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan berdasarkan beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.
- b) Pada Standar Pelayanan perlu diberikan gambaran mengenai kapasitas berapa jumlah dukungan Pelaksana yang ditempatkan sesuai bidang tugasnya, dan uraian kualifikasi pendidikan dan kompetensinya serta dilakukan analisis yang cermat terhadap kebutuhan kompetensi Pelaksana yang ada untuk diatur penempatannya pada tugas yang sesuai dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c) Penyelenggara perlu memberikan kesempatan kepada Pelaksana untuk meningkatkan kompetensi dan mengikuti pendidikan/pelatihan sesuai keahlian/ keterampilan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan, guna mengantisipasi tuntutan kualitas pelayanan yang terus berkembang.

**9) Pengawasan Internal.**

- a) Pengawasan internal merupakan sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan Satker/Subsatker. Pengawasan internal difokuskan sebagai manajemen pengendalian yang berperan untuk menjamin efektivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- b) Pengawasan ini perlu dilakukan secara terus menerus, untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan/penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktifitas.

- c) Pelaksanaan pengawasan dapat juga dilakukan oleh pelaksana yang ditunjuk maupun oleh aparat pengawasan fungsional. Pejabat/petugas yang bertanggung jawab dalam pengawasan tersebut perlu ditetapkan dan dicantumkan dalam Standar Pelayanan.
- 10) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- a) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Pengaduan, saran, dan masukan dapat berupa kritik dan usulan dari masyarakat sebagai reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan. Kritik dan usulan dari masyarakat penting untuk dikelola secara proporsional sebagai bahan koreksi dan upaya perbaikan kebijakan pelayanan pada masa yang akan datang.
  - b) Penyelenggara harus menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, dan menunjuk petugas untuk mengelola dan menindaklanjuti berdasarkan tata cara penanganan atau SOP-nya. Penyelenggara perlu mengenali faktor-faktor penyebab timbulnya pengaduan masyarakat, antara lain mengenai lemahnya komunikasi, kurang terbukanya informasi, lemahnya sistem pencatatan dan dokumentasi, pelayanan yang kurang memberikan kemudahan bagi kepentingan atau kebutuhan masyarakat, kurang konsisten petugas dalam menjalankan tugas pekerjaan pelayanan atau ketidak sesuaian petugas dalam penerapan Standar Pelayanan.
- 11) Jumlah Pelaksana. Jumlah pelaksana sesuai pembagian dan uraian tugasnya menggambarkan banyaknya petugas atau pegawai yang berfungsi sebagai pelaksana dan bertanggung jawab dalam menangani pekerjaan pelayanan sesuai struktur, jabatan, tugas, dan kewenangan yang ditentukan oleh penyelenggara dan/atau organisasi penyelenggara. Jumlah pelaksana terkait dengan informasi komponen kompetensi pelaksana. Dalam Standar Pelayanan harus dicantumkan jumlah pelaksana tersebut, yang dilengkapi dengan dukungan kualifikasi dan kompetensi yang memadai sesuai bidang tugas dan beban kerja di bidang pelayanan yang bersangkutan
- 12) Jaminan Pelayanan. Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan Penyelenggara sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan Standar Pelayanan. Untuk menunjukkan dan memberikan jaminan pelayanan tersebut, maka perlu upaya kreatif menciptakan suatu ketentuan (aturan main) yang berorientasi untuk melaksanakan Standar Pelayanan secara konsisten, misalnya membuat tata tertib, kode etik, standar sikap dan

penampilan, atau slogan sebagai janji dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis Standar Pelayanan. Cantumkan nama/judul tata tertib, kode etik, standar sikap dan penampilan, atau slogan sebagai janji dalam format Standar Pelayanan. Ketentuan atau aturan main ini secara nyata harus dilaksanakan.

- 13) **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.**
  - a) **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, nyaman, bebas dari bahaya, dan keragu-raguan.**
  - b) **Untuk mengimplementasikan komitmen tersebut, perlu mempedomani cara yang sama dengan komponen jaminan pelayanan, yaitu perlu upaya kreatif menciptakan suatu ketentuan (aturan main) atau tindakan berupa program kegiatan yang berorientasi untuk menjaga keamanan dan keselamatan dalam memproses atau memproduksi/menyediakan layanan barang, jasa, dan administratif sesuai dengan komponen Standar Pelayanan. Disamping itu perlu mengacu “standar teknis” yang berlaku untuk memberikan jaminan keamanan atau keselamatan atas penyelenggaraan pelayanan.**
- 14) **Evaluasi Kinerja Pelaksana**
  - a) **Evaluasi kinerja pelaksana merupakan penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan. Tujuan evaluasi untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan Standar Pelayanan yang sudah disusun melalui proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi, sehingga organisasi penyelenggara dapat berjalan secara efektif dan efisien. Upaya evaluasi yang dilakukan oleh penyelenggara dan/atau organisasi penyelenggara harus secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/ kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan Standar Pelayanan.**
  - b) **Hasil evaluasi ditindaklanjuti dengan tindakan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Guna mempermudah penilaian kinerja sebagai bagian dari proses pengawasan internal, dapat digunakan Lembar Kerja-9 berikut sebagai alat bantu.**

## Lembar Kerja-9

## PEMANTAUAN DAN PENILAIAN KINERJA PELAYANAN

No.	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alternatif Solusi	Ket.
		Sesuai	Tidak sesuai			
1.	Dasar Hukum					
2.	Persyaratan					
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur					
4.	Jangka Waktu Penyelesaian					
5.	Biaya/tarif					
6.	Produk Pelayanan					
7.	Sarana Prasaranan, dan/atau fasilitas					
8.	Kompetensi Pelaksana					
9.	Pengawasan Internal					
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan					
11.	Jumlah Pelaksana					
12.	Jaminan Pelayanan					
13.	Jaminan Keamanan					
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana					

- c) Hasil analisa dan penyusunan masing-masing komponen Standar Pelayanan, dituangkan dalam suatu format Rancangan Standar Pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan, sebagaimana diuraikan dalam BAB IV. Apabila pada Satker/Subsatker yang bertugas menyelenggarakan pelayanan mencakup beberapa jenis layanan, dan bila terdapat komponen Standar Pelayanan yang sama, maka format penyusunannya dapat dipadukan, dan bagian komponen yang tidak sama, harus tetap diuraikan dan dicantumkan dalam format Standar Pelayanan. Apabila terdapat komponen yang tidak ada datanya atau karena adanya suatu kebijakan maka komponen itu ditiadakan, misalnya komponen biaya/tarif, maka cukup dibuat dengan “komponen biaya: tidak ada biaya/gratis”.

**BAB IV**  
**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**

**7. Penetapan Standar Pelayanan.**

Penetapan Standar Pelayanan dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:

- a. Bagi Satker/Eselon I ditetapkan dalam bentuk Keputusan Kasatker Eselon I, berdasarkan jenis-jenis pelayanan dan komponen Standar Pelayanan, sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan unit penyelenggara bersangkutan.
- b. Bagi Satker/Subsatker Eselon II ditetapkan dalam bentuk Keputusan Kasatker/Kasubsatker Eselon II, berdasarkan jenis-jenis pelayanan dan komponen Standar Pelayanan, sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan unit penyelenggara bersangkutan.

**8. Maklumat Pelayanan.**

- a. Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara wajib membuat Maklumat Pelayanan setelah ditetapkan Standar Pelayanan sebagai berikut:

<p><b>PUSAT REHABILITASI KEMHAN RI</b> <b>RUMAH SAKIT dr. SUYOTO</b></p> <p><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p><b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”.</b></p> <p style="text-align: right;"><b>JAKARTA,.....</b></p> <p style="text-align: right;"><b>KEPALA RUMAH SAKIT</b></p> <p style="text-align: right;">.....</p>
--

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan. Oleh karena itu, maka Kasatker/Subsatker Penyelenggara wajib mempublikasikan maklumat tersebut pada papan pengumuman agar dapat dilihat oleh publik yang dilayani paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah Standar Pelayanan ditetapkan.

b. Hal-hal yang dimuat dalam Maklumat Pelayanan:

- 1) Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan secara konsisten.
- 2) Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai Standar Pelayanan.

**BAB V**  
**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN**

9. Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kasatker/Subsatker wajib diterapkan oleh Penyelenggara dan/atau organisasi Penyelenggara melalui kegiatan sosialisasi dan internalisasi, penyusunan dan pelaksanaan rencana aksi, serta monitoring dan evaluasi.

a. Sosialisasi dan Internalisasi.

Sosialisasi dilakukan kepada pihak internal dan eksternal. Secara internal dimaksudkan untuk membangun pemahaman dan persepsi bagi pelaksana di lingkungan penyelenggara pelayanan, agar penyelenggara menyadari adanya perubahan dalam cara memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan secara eksternal, perlu dilakukan kepada pihak-pihak di luar penyelenggara agar pihak-pihak tersebut juga mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya misalnya masyarakat pengguna dan *stake holders* lainnya. Sosialisasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan hubungan masyarakat, media masa, papan pengumuman dan forum pertemuan antara penyelenggara dengan *stake holders* wajib didokumentasikan.

Internalisasi dilakukan kepada pelaksana dimaksudkan untuk memberikan pemahaman dan penguasaan Standar Pelayanan agar setiap pelaksana memahami, mematuhi, menerapkan dan siap memberlakukan Standar Pelayanan yang baru.

b. Penyusunan dan Pelaksanaan Rencana Aksi.

Dalam rangka penerapan Standar Pelayanan, penyelenggara menyusun dan melaksanakan rencana aksi yang dituangkan dalam sebuah dokumen rencana aksi. Berdasarkan rencana aksi, penyelenggara melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Rencana aksi meliputi:

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

- 6) Penyesuaian kebutuhan anggaran.
- 7) Penyesuaian, penataan dan kegiatan lainnya sesuai dengan kebutuhan.

**Contoh Format Rencana Aksi:**

Satker/Subsatker .....

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

**c. Monitoring dan Evaluasi.**

- 1) Monitoring penerapan Standar Pelayanan merupakan proses penilaian kesesuaian penyelenggaraan pelayanan terhadap Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Hal-hal yang perlu ditentukan oleh penyelenggara untuk melakukan monitoring, sebagai berikut:
  - a) Komponen/aspek/variabel/indikator yang akan dimonitor.
  - b) Metode/teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data.
  - c) Frekuensi/periode monitoring (triwulan, semester, tahunan).
  - d) Kapan dan kepada siapa hasil monitoring dilaporkan.

**Lembar Kerja-11**

**ALAT BANTU MONITORING PENERAPAN STANDAR PELAYANAN**

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				

	pelayanan dan penanganan pengaduan				
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	Pengamanan dan penyampaian informasi Standar Pelayanan				

Metode/teknik pengumpulan data untuk mengisi pencapaian/realisasi dalam penerapan Standar Pelayanan antara lain dapat melalui cara analisis dokumen, survei, wawancara, observasi, pertemuan dengan pihak terkait baik internal maupun eksternal.

- 2) Evaluasi Standar Pelayanan merupakan 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. Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun. Hasil evaluasi dimaksud dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan. Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun. Hasil peninjauan ulang dimaksud dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.
- d. Keikutsertaan Masyarakat dalam Pengawasan, Evaluasi dan Pemberian Penghargaan.
- 1) Pengikutsertaan masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, diwujudkan dalam bentuk pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan, pengawasan terhadap penerapan kebijakan dan pengawasan terhadap pengenaan sanksi. Sedangkan Pengikutsertaan masyarakat dalam pemberian penghargaan diwujudkan dalam bentuk monitoring, evaluasi, dan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik.
  - 2) Mengingat tugas Kementerian Pertahanan merupakan salah satu tugas/urusan pemerintahan yang tidak di limpahkan ke daerah dan

terdapat berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan yang diatur secara khusus di bidang Pertahanan Negara, maka keikutsertaan masyarakat dalam proses pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik serta pemberian penghargaan kepada penyelenggara, dilaksanakan oleh masyarakat pengguna layanan dan/atau *stake holder* di Satker/Subsatker yang menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertahanan, dengan mekanisme sebagai berikut:

- a) Mengikutsertakan masyarakat pengguna layanan melalui penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diterima oleh Satker/Subsatker penyelenggara Pelayanan Publik.
- b) Mengikutsertakan kelompok masyarakat (asosiasi, kumpulan profesi) untuk memberikan masukan terkait dengan penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Satker/Subsatker penyelenggara.
- c) Mengikutsertakan masyarakat dan/atau kelompok masyarakat pengguna layanan dalam pelaksanaan penilaian pemberian penghargaan.

## BAB VI PENUTUP

10. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan Standar Pelayanan, Satker/Subsatker di lingkungan Kementerian Pertahanan dapat melakukan konsultasi dengan Sekretariat Jenderal Pertahanan cq. Puskom Publik Kementerian Pertahanan.
11. Keberhasilan penyusunan Standar Pelayanan di lingkungan Satker/Subsatker Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para Pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

MENTERI PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA,

PURNOMO YUSGIANTORO

SUB LAMPIRAN DARI LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI PERTAHANAN REPUBIK INDONESIA  
NOMOR 39 TAHUN 2013  
TENTANG  
PENYUSUNAN PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR  
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN  
PERTAHANAN

**CONTOH FORMAT**

1. Keputusan Standar Pelayanan yang ditetapkan oleh Satker/Subsatker bagi penyelenggara.



KEMENTERIAN PERTAHANAN RI  
DIREKTORAT JENDERAL STRATEGI PERTAHANAN

**KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL STRATEGI PERTAHANAN  
NOMOR KEP/xx/X/20xx  
TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA  
DIREKTORAT WILAYAH PERTAHANAN  
DIREKTORAT JENDERAL STRATEGI PERTAHANAN  
KEMENTERIAN PERTAHANAN  
DIREKTUR JENDERAL STRATEGI PERTAHANAN,**

- 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 Direktur Jenderal Strategi Pertahanan tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Direktorat Wilayah Pertahanan Direktorat Jenderal Strategi Pertahanan Kementerian Pertahanan;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, 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 Pertahanan Nomor .. Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kerja Kementerian Pertahanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor ....);
4. Peraturan perundang-undangan terkait (bila ada)

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL STRATEGI PERTAHANAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DIREKTORAT WILAYAH PERTAHANAN DIREKTORAT JENDERAL STRATEGI PERTAHANAN KEMENTERIAN PERTAHANAN.**
- KESATU** : Standar Pelayanan Publik pada Direktorat Wilayah Pertahanan Ditjen Strahan Kemhan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Direktur Wilayah Pertahanan Ditjen Strahan Kemhan dan sebagai pedoman dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan dan masyarakat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA** : Seluruh Pelaksana wajib melaksanakan Keputusan ini sesuai dengan ruang lingkup pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II Keputusan ini.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.
- KELIMA** : Keputusan ini disampaikan kepada Direktur Wilayah Pertahanan Ditjen Strahan Kemhan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.
- KEENAM** : Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada:
1. Menhan
  2. Men PAN dan RB
  3. XXXXXXXXX
  4. XXXXXXXXX.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal  
Direktur Jenderal Strategi Pertahanan,

Sonny E.S. Prasetyo, M.A.  
Mayor Jenderal TNI

## 2. Lampiran I dari Keputusan

Lampiran I  
Keputusan Dirjen Strahan Kemhan  
Nomor : KEP/xx/X/20xx  
Tangga :

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT WILAYAH PERTAHANAN  
DIREKTORAT JENDERAL STRATEGI PERTAHANAN**

NO.	JENIS PELAYANAN
1.	.....
2.	.....
3.	.....
4.	.....
5.	Dst

Direktur Jenderal Strategi Pertahanan,

Sonny E.S. Prasetyo, M.A.  
Mayor Jenderal TNI

## 3. Lampiran II dari Keputusan

Lampiran II  
Keputusan Dirjen Strahan Kemhan  
Nomor : KEP/xx/X/20xx  
Tangga :

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DIREKTORAT WILAYAH PERTAHANAN  
DIREKTORAT JENDERAL STRATEGI PERTAHANAN**

No	Komponen	Keterangan
1.	Dasar Hukum	Diisi dengan dasar hukum dalam ketentuan perundang-undangan yang mewajibkan pelayanan
2.	Persyaratan Pelayanan	Diisi dengan dokumen-dokumen yang diperlukan sebagai persyaratan
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Diisi dengan standar operasional prosedur
4.	Jangka waktu penyelesaian	Diisi dengan jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.
5.	Biaya/tarif	Diisi dengan biaya yang harus dibayarkan untuk memperoleh pelayanan.
6.	Produk pelayanan	Diisi dengan output pelayanan.
7.	Sarana-prasarana dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi, mesin pencetak kartu, dsd.</p> <p>b. Saran-prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, dll</p> <p>c. Sarana-prasarana khusus bagi pengguna layanan penyandang cacat fisik, lansia dan/atau ibu hamil seperti penyediaan jakur khusus, kursi roda, dll.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan sebagai berikut: (diisi dengan persyaratan yang ditunjuk untuk melaksanakan tugas tersebut)

9.	Pengawasan	Diisi dengan atasan dari petugas yang melaksanakan fungsi tersebut dan nama Kepala Seksi yang membawahi petugas tersebut.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Diisi dengan mekanisme atau saluran apabila pengguna jasa layanan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan misalnya melalui kotak pengaduan atau melalui petugas penangan keluhan.
11.	Jumlah pelaksana	Diisi dengan jumlah petugas yang secara langsung menangani proses pelayanan sejak diterima permohonan hingga terbitnya output layanan.
12.	Jaminan pelayanan	Diisi dengan janji bahwa pelayanan kan dilaksanakan sesuai SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Diisi dengan pernyataan bahwa selama yang bersangkutan memanfaatkan layanan akan diberikan pelayanan semaksimal mungkin.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Diisi dengan evaluasi hasil kerja pelaksana yang bertugas memberikan layanan sesuai dengan capaian kinerja IKU dan masukan dari masyarakat yang menyangkut keluhan terhadap penyelesaian layanan.

Direktur Jenderal Strategi Pertahanan,

Sonny E.S. Prasetyo, M.A.  
Mayor Jenderal TNI

MENTERI PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA,

PURNOMO YUSGANTORO