BUPATI ACEH BARAT DAYA
PROVINSI ACEH

PERATURAN BUPATI ACEH BARAT DAYA
NOMOR 29 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT DAYA

ATAS RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

BUPATI ACEH BARAT DAYA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta dalam rangka memberikan pedoman dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya, untuk itu perlu diatur dalam peraturan bupati;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409) ;

2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Aceh Barat Daya, Kabupaten Gayo Lues, Kabupaten Aceh Jaya, Kabupaten Nagan Raya dan Kabupaten Aceh Tamiang di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4179);

3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5494);

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Qanun Kabupaten Aceh Barat Daya Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya Nomor 112) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Qanun Kabupaten Aceh Barat Daya Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Qanun Kabupaten Aceh Barat Daya Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya Tahun 2020 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya Nomor 141);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT DAYA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Kabupaten Aceh Barat Daya yang selanjutnya disebut Kabupaten adalah bagian dari daerah Provinsi Aceh sebagai suatu kesatuan masyarakat hukum yang diberi kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang dipimpin oleh seorang bupati.
2. Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya yang selanjutnya disebut Pemerintah Kabupaten adalah unsur penyelenggara pemerintahan kabupaten yang terdiri atas bupati dan perangkat kabupaten.
3. Bupati Aceh Barat Daya yang selanjutnya disebut Bupati adalah kepala pemerintah daerah kabupaten yang dipilih melalui suatu proses demokratis yang dilakukan berdasarkan asas langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, dan adil.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya.
5. 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. 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.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah satuan organisasi Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya dan Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya yang melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
8. Pembina Teknis Penyelenggara Pelayanan Publik adalah unit kerja yang secara struktural yang merupakan atasan dari pimpinan unit kerja penyelnggara pelayanan.
9. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
10. 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.
11. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.

12. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah Pejabat, Pegawai, Petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

BAB II
MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

Pasal 2

Maksud penyusunan pedoman standar pelayanan adalah menyediakan acuan atau panduan bagi penyelenggara dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan.

Pasal 3

Tujuan pedoman standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Pasal 4

Sasaran pedoman standar pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten.

BAB III
RUANG LINGKUP

Pasal 5

Ruang lingkup pedoman standar pelayanan meliputi:
a. penyusunan standar pelayanan;
b. pembahasan standar pelayanan;
c. penetapan standar pelayanan;
d. penerapan standar pelayanan;
e. monitoring dan evaluasi standar pelayanan; dan
f. kewajiban yang tidak dijalankan dan merupakan penjabaran sanksi.

BAB IV
PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu
Prinsip

Pasal 6

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:
a. sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;
b. partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan

mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;

c. akuntabel, yaitu hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
d. berkelanjutan, standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
e. transparansi, standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat; dan
f. keadilan, yaitu standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat mejangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Bagian Kedua
Komponen

Pasal 7

(1) Komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dibagi menjadi:
   a. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*);
   b. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*).

(2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:
   a. persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
   b. sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
   c. jangka waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
   d. biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
   e. produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
   f. penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

(3) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
   a. dasar hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
   b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
   c. kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;

d. pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
e. jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja, informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugas;
f. jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan;
h. evaluasi kinerja pelaksanaan adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

BAB V
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu
Penyiapan Rancangan Standar Pelayanan

Pasal 8

Penyusunan standar pelayanan dilakukan meliputi:
a. pembentukan tim kerja;
b. identifikasi kondisi penyelenggara pelayanan.

Pasal 9

Pembentukan tim kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a, sebagai berikut:
a. pembentukan tim yang anggotanya dipilih dan ditugaskan oleh pimpinan satuan kerja penyelenggara pelayanan secara formal tertulis yang ditetapkan dengan keputusan pimpinan penyelenggara pelayanan;
b. struktur keanggotaan tim sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang terdiri dari ketua, sekretaris, dan anggota;
c. tim terdiri atas:
   a. pejabat struktural atau pejabat lain yang ditunjuk; dan
   b. pelaksana yang membidangi jenis pelayanan;
d. tim bertugas:
   1. mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan unit pelaksana pelayanan (upp) serta hal-hal yang terkait dengan komponen standar pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan;
   2. menyusun rencana standar pelayanan setiap jenis pelayanan;
   3. membahas rancangan standar pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
   4. mempublikasi rancangan standar pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat umum, dan menyempurnakan rancangan standar pelayanan (bilamana terdapat masukan dari publik);
   5. menyiapkan konsep rancangan standar pelayanan untuk ditetapkan oleh penyelenggara;
   6. menyiapkan konsep maklumat pelayanan untuk ditetapkan oleh penyelenggara;
   7. mempublikasikan maklumat pelayanan; dan

8. menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan.

Pasal 10

(1) Identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, meliputi:
   a. tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan;
   b. jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait;
   c. mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu;
   d. sarana, prasarana dan anggaran;
   e. jumlah dan kompetensi sumber daya manusia;
   f. pengawasan internal;
   g. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
   h. sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan; dan
   i. aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen standar pelayanan.
(2) Identifikasi kondisi penyelenggara pelayanan dengan menggunakan lembar kerja sebagaimana terlampir dalam lampiran Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua
Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pasal 11

(1) Penyusunan standar pelayanan berdasarkan hasil identifikasi, analisis dan memperhatikan perkembangan kemajuan teknologi, tuntutan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dan prospek kemampuan penyelenggara kedepan.
(2) Penyusunan Standar Pelayanan dengan rumusan sesuai dengan komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) sebagaimana terlampir dalam lampiran Peraturan Bupati ini.

BAB VI
PEMBAHASAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu
Pembahasan

Pasal 12

(1) Rancangan Standar Pelayanan yang sudah disusun, selanjutnya dibahas bersama dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait terdiri dari tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
(2) Penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) peserta jumlahnya ditentukan oleh penyelenggara.
(3) Kriteria wakil masyarakat dan/atau pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai berikut:
   a. harus dapat mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur masyarakat sesuai keterkaitan jenis pelayanan;

b. harus dapat mewakili baik dari kelompok masyarakat maupun dari wakil asosiasi/korporasi/badan usaha;
c. memiliki kepedulian terhadap jenis pelayanan yang bersangkutan dalam arti bahwa yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan;
d. memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai jenis pelayanan yang bersangkutan;
e. dapat mengedepankan musyawarah, mufakat dalam pembahasan dan pengambilan keputusan, dan kritis lainnya sesuai kondisi jenis pelayanan atau kebutuhan karakteristik pada instansi/unit pelayanan yang bersangkutan.

(4) Pembahasan dilakukan melalui musyawarah dan mufakat, dengan metode:
a. Diskusi Group Terfokus *(Focus Group Discussion);*
b. Dengar Pendapat *(Public Hearing).*

(5) Hasil pembahasan rancangan standar pelayanan harus dibuat dalam berita acara penyusunan pembahasan standar pelayanan dan pihak yang terlibat dalam pembahasan turut memberikan tandatangan serta melampirkan daftar peserta rapat sebagai bukti telah melakukan diskusi dengan mengikutsertakan masyarakat.

Pasal 13

(1) Rancangan standar pelayanan yang telah dibahas, wajib dipublikasi oleh penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari sejak ditandatangani berita acara pembahasan standar pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan dari masyarakat.

(2) Masyarakat atau pihak terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan standar pelayanan secara tertulis yang disampaikan kepada penyelenggara paling lama 7 (tujuh) hari sejak dipublikasikan.

(3) Tanggapan atau masukan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang bersifat konstruktif dipergunakan sebagai bahan perbaikan rancangan standar pelayanan.

(4) Perbaikan rancangan standar pelayanan ini paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait.

Bagian Kedua
Penetapan

Pasal 14

(1) Rancangan standar pelayanan yang telah dihasilkan melalui proses pembahasan dengan masyarakat, ditetapkan oleh penyelenggara menjadi standar pelayanan dengan langkah-langkah sebagai berikut:
a. tim penyusun standar pelayanan menyiapkan konsep keputusan pimpinan penyelenggara tentang penetapan standar pelayanan, dan melampirkan rancangan standar pelayanan yang telah diperbaiki; dan
b. konsep keputusan terlebih dahulu diparaf oleh seluruh anggota tim penyusun standar pelayanan sebelum ditandatangani oleh pimpinan penyelenggara atau pejabat lain yang ditunjuk.

(2) Standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara selanjutnya dapat dikuatkan melalui pengesahan oleh pejabat

diatasnya yang bertangggungjawab dalam lingkup pembinaannya.

(3) Format keputusan pimpinan penyelenggara tentang penetapan standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketiga
Maklumat Pelayanan

Pasal 15

(1) Penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan sebagai tindak lanjut penerapan standar pelayanan.
(2) Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah:
    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; dan
    c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
(3) Maklumat pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan.

Bagian Keempat
Sosialisasi dan Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 16

(1) Standar pelayanan yang telah ditetapkan wajib disosialisasikan kepada pihak internal dan eksternal.
(2) Sosialisasi kepada pihak internal dilakukan kepada penyelenggara/pelaksana pelayanan yang dimaksudkan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit penyelenggara pelayanan agar menyadari adanya perubahan dalam cara memberikan pelayanan.
(3) Sosialisasi secara eksternal dilakukan kepada pihak-pihak diluar penyelenggara, antara lain masyarakat pengguna, lembaga swadaya masyarakat, media massa, media sosial, *website* dan lembaga lainnya yang secara langsung atau tidak langsung terkait dengan penyelenggaraan pelayanan agar pihak-pihak tersebut mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya.

Pasal 17

(1) Dalam proses penerapan standar pelayanan, penyelenggara menyusun dan melaksanakan rencana aksi yang mencakup kegiataan sebagai berikut:
    a. pembinaan atau pelatihan bagi pelaksana;
    b. pengangkatan, pengisian, penyesuaian pelaksana;
    c. pengadaan dan penataan sarana dan prasarana;
    d. penyesuaian surat keputusan atau peraturan, misalnya terkait biaya dan prosedur;
    e. penyesuaian tugas pelaksana;
    f. penyesuaian kebutuhan anggaran; dan
    g. lain-lain sesuai kebutuhan.

(2) Format rencana aksi sebagaimana terlampir dalam lampiran Peraturan Bupati ini.

BAB VII
MONITORING DAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN

Pasal 18

(1) Monitoring Standar Pelayanan ditentukan sebagai berikut:
   a. komponen/aspek/variabel/indikator yang akan dimonitor;
   b. metode/teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data;
   c. frekuensi/periode monitoring (kwartal/catur wulan/semester);
   d. kapan dan kepada siapa hasil monitoring dilaporkan.
(2) Format lembar kerja monitoring sebagaimana tersebut dalam lampiran Peraturan Bupati ini.
(3) Penyelenggara wajib melakukan evaluasi standar pelayanan dalam rangka optimalisasi pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya.

Ditetapkan di Blangpidie
pada tanggal 24 Juli 2023 M
6 Muharram 1444 H

Pj. BUPATI ACEH BARAT DAYA,

DARMANSAH

Diundangkan di Blangpidie
pada tanggal 24 Juli 2023 M
6 Muharram 1444 H

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN ACEH BARAT DAYA,

SALMAN ALFARISI

Lampiran : Peraturan Bupati Aceh Barat Daya
Nomor 29 Tahun 2023
Tanggal 24 Juli 2023 M
6 Muharram 1445 H

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT DAYA

A. Lembar kerja untuk identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan, sebagai berikut:

1. Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan, dan Dasar Hukum Kelembagaan. Proses identifikasi ini dilakukan dengan dipandu melalui beberapa pertanyaan, antara lain:
   a. Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan.
   b. Apa saja yang dimiliki/dilaksanakan oleh satuan organisasi pelayanan.
   c. Bagaimana bentuk/struktur, tugas, dan kewenangan dari kelembagaan satuan organisasi pelayanan yang ada saat ini;
   d. Satuan organisasi mana saja yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan dan jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya;
   e. Peraturan/ketentuan apa saja yang terkait dengan mendasari dengan kewenangan penyelenggaraan pada jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya.

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

Satuan Organisasi 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 yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan		

2. Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat, dan Pihak Terkait

Setiap jenis pelayanan wajib dilakukan penyusunan standar pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan pada satuan organisasi pelayanan. Berdasarkan tugas, fungsi, dan kewenangan satuan organisasi pelayanan, perlu identifikasi untuk diketahui jenis-jenis pelayanan apa saja yang diselenggarakan.
Contoh:
Pada rumah sakit atau puskesmas terdapat berbagai jenis pelayanan seperti: pelayanan klinik gigi, pelayanan klinik umum, pelayanan klinik bersalin, klinik penyakit dalam, pelayanan instansi/apotik farmasi dan lain-lain masing-masing harus disusun standar pelayanannya.
Pada DPMPTSP, didalamnya terdapat aneka jenis pelayanan, maka masing-masing pelayanan harus disusun standar pelayanannya.

Penjabaran lebih rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Apa produk pelayanan yang diselenggarakan atau dihasilkan, dan yang diberikan kepada masyarakat atau instansi lain sesuai tugas dan fungsi;
b. Apa dasar hukum dalam penyelenggaraan pada setiap jenis pelayanan tersebut;
c. Siapa pengguna produk layanan baik yang langsung maupun tidak langsung menggunakan dari hasil penyelenggaraan pelayanan tersebut;
d. Apa atau siapa pengguna layanan apa itu masyarakat umum, instansi lain, atau internal;
e. Siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan dengan produk pelayanan yang diberikan.

Proses identifikasi pada tahap ini sekaligus dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi apa dan siapa pemangku kepentingan yag terkait dengan jenis pelayanannya.

Selanjutnya jawaban atau hasil penelitian/kajian dari masing-masing pertanyaan tersebut di atas dibuat catatan untuk dituangkan dalam lembar kerja-2 sebagai berikut:

Lembar Kerja-2
Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait

Satuan Organisasi Pelayanan:.....

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasa Hukum Penyelenggaraan Pelayanan	Masyarakat/ Pengguna Layanan	Pihak Terkait

3. Identifikasi Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu.

Untuk identifikasi mekanisme dan prosedur persyaratan, biaya, dan waktu penyelenggaraan pelayanan pada saat ini, dapat dilakukan dengan mempelajari, mencermati, meneliti kondisi prosedur persyaratan, biaya dan waktu pelayanan yang telah diberlakukan saat ini.

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

Alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (flowchart), sehingga dapat jelas dan mudah dikenali alur pekerjaan.

Setelah melakukan pengamatan dan mempelajari, meneliti, dan mencatat realita, kemudian hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-3 berikut:

Lembar Kerja-3
Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu

Satuan Organisasi Pelayanan:.....

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

Tahapan selanjutnya adalah melakukan identifikasi terhadap sarana dan prasarana serta dukungan anggaran yang digunakan dalam tugas penyelenggaraan pelayanan. Dalam tahap ini perlu menggali dan mendata meliputi apa saja dan berapa jumlah/kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktivitas penyelenggaraan pelayanan. Berapa jumlah anggaran belanja/biaya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan pada semua produk layanan dalam tahun anggaran yang lalu dan tahun yang bersangkutan.

Setelah melalukan pengamatan, mempelajari, dan mendata mengenai kondisi ketersediaan sarana, prasarana, dan dukungan anggaran, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-4 berikut:

Lembar Kerja-4
Sarana dan Prasarana dan Anggaran

Satuan Organisasi Pelayanan:.....

No.	Produk Pelayanan	Sarana dan Prasarana	Anggaran	Keterangan

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

4. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM.

Kegiatan identifikasi SDM aparatur pelayanan, meliputi kegiaitan untuk mendata baik sisi kuantitatif maupun kualitas, sekurang-kurangnya mendata: jumlah pelaksana, jenjang pendidikan, pangkat, pelatihan, atau keterampilan yang dimiliki atau pernah diikuti, serta jabatan dan atau uraian tugas kerja masing-masing.

Setelah dilakukan pengamatan, penelitian, dan pendataan mengenai kondisi kapasitas SDM, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat ukur dalam kertas kerja-5 sebagai berikut:

Lembar Kerja-5
Jumlah dan Kompetensi Sumber Daya Manusia

Satuan Organisasi Pelayanan:.....

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

*) Kolom keterangan diisi penjelasan kemungkinan penggunaan SDM oleh beberapa jenis produk pelayanan.

5. Identifikasi Pengawasan Internal.

Pengawasan internal merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti untuk diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan. Apakah pada penyelenggara pelayanan sudah ada dan telah berfungsi serta bagaimana status dan bentuk organisasi (struktural/fungsional).

Setelah ini selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada lembar kerja-6

Lembar Kerja-6
Pengawasan Internal

Satuan Organisasi Pelayanan:.....

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan *)

6. Identifikasi Penanganan Pengaduan, Saran, 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 satuan organisasi untuk jenis layanan tertentu saat ini. Kalau sudah ada sistem dan fungsi. Bagaimana status dan bentuk organisasi. Tugas dan fungsi, prosedur, tindak lanjut dan dukungan SDM.

Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantuk pencatatan pada Lembar Kerja- sebagai berikut:

Lembar Kerja-7
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Satuan Organisasi Pelayanan:.....

No.	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi

7. Identifikasi Sistem Jaminan Pelayanan dan Jaminan Keamanan.

Merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak unit penyelenggara untuk memberikan kepastian mengenai kualitas penyelenggaraan dan produk layanan.

Perlu dicermati dan diteliti apakah ada upaya atau kebijakan yang telah dibuat, Diciptkan, yang 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.

8. Identifikasi Aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan.

Apabila masih terdapat aspek-aspek lain yang belum termasuk diidentifikasi dalam komponen di atas, namun pada kenyataannya ditemukan fakta bahwa ada unsur-unsur baik dalam bentuk fasilitas, sarana, sistem, maupun simbul-simbul yang dapat memberikan kontribusi menunjang dalam penyelenggaraan pelayanan maka dapat menambahkan komponen lain yang dibutuhkan.

Bagi satuan organisasi pelayanan yang telah memiliki standar pelayanan, kegiatan identifikasi dapat dilakukan dengan mempelajari dan meneliti Standar Pelayanan yang sudah ada.

B. Format penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Berdasarkan catatan data dari hasil identifikasi terhadap unsur-unsur dan fungsi manajemen tersebut di atas, kemudian dilakukan analisis, perhitungan, dan menjadi bahan pertimbangan untuk keperluan penyusunan masing-masing komponen rancangan standar pelayanan pada setiap jenis pelayanan.

Penyusunan materi dari setiap komponen pelayanan, disamping menstandarkan hasil identifikasi dan analisis dari kondisi ini mengenai unsur dan fungsi manajemen tersebut, juga perlu memperhatikan perkembangan kemajuan teknologi, tuntutan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dan prospek kemampuan penyelenggara kedepan, selanjutnya dilakukan perumusuannya sebagai berikut.

1. Dasar Hukum.

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Perumusan materi komponen dasar hukum dibuat dengan mengacu pada hasil identifikasi, analisis dan pertimbangan yang ada. Disamping itu perlu memperhatikan apabila terdapat perkembangan kebijakan atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang baru.

2. Persyaratan.

Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan (harus dipenuhi/dilakukan) dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanandapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Perumusan persyaratan pelayanan perlu dibantu dengan mengidentifikasi melalui cara melihat dasar hukum atau kebijakan/ketentuan dari setiap aktivitas jenis pelayanan, sehingga kemudian dalam proses pelayanan dapat ditentukan keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

Dalam merumuskan persyaratan, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi, dan akuntabilitas, artinya persyaratan harus mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan. Serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya. Sebagai penuntun dalam perumusannya, dapat 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.

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan terhadap semua jenis pelayanan yang diselenggarakan di unit pelayanan tersebut, sebagai penuntun dalam perumusannya, dapat dibantu dengan mempelajari data/informasi pada lembar kerja –3, untuk menjadi bahan perhitungan dan pertimbangan dalam merumuskan standar pelayanan, sesuai hasil analisis, dan juga disesuaikan dengan perkembangan kebijakan/ketentuan, penggunaan teknologi yang lebih baik, dan/atau tuntutan untuk kemudahan bagi pengguna pelayanan.

Untuk menunjang kepastian dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme/tatakerja dan prosedur, harus didukung dengan ketentuan SOP (standar operasional prosedur).

Dalam merumuskan komponen mekanisme dan prosedur, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, dan akuntabilitas, artinya langkah pelaksanaannya harus mudah dijalankan, tahapan/hirarkinya didapakan, diupayakan tidak banyak simpul/meja, dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya maupun kepastiannya.

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

4. Jangka Waktu Penyelesaian.

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

Dalam melakukan analisis waktu harus memperhatikan dan dilakukan sejalan dengan rumusan komponen mekanisme prosedur. Selanjutnya perlu mempertimbangkan adanya kemampuan internal diantaranya : sarana, peralatan, fasilitas, dan teknologi yang digunakan, beban atau volume pekerjaan rata-rat, dukungan tenaga kerja baik dari aspek kuantitas maupun aspek kualitas yakni dan tingkat kompetensinya atau keterampilan kerjanya, kedisiplinan, tanggung jawab serta pengalaman dalam pemberian pelayanan selama ini, dan harapan masyarakat.

Bila perlu dilakukan uji coba secara persial bersamaan dengan uji coba komponen prosedur, sehingka kemudian dapat ditentukan waktu yang ideal. Dengan mengetahui analisis waktu yang dibutuhkan disetiap aktivitas pada setiap simpul yang dilakukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan,

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

5. Biaya/Tarif.

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

Untuk selanjutnya dapat merumuskan analisis dan perhitungan biaya/tarif pelayanan sebagai bahan untuk usulan perubahan penetapan biaya lebih lanjut apabila dipandang perlu untuk disesuaikan dengan perkembangan yang ada. Dalam merumuskan biaya/tarif pelayanan perlu mempertimbangkan, diantaranya kondisi sosial, daya beli masyarakat, perkembangan harga yang terjadi, dan

6. Produk Layanan.

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

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

Produk layanan harus dapat dijamin kualitasnya, yang meliputi :

a. Kepastian hukum, diproses sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku;
b. Keamanan, layanan barang/jasa/administrasi yang diberikan tanpa ada kesalahan pembuat data, salah tulis;
c. Keselamatan, layanan barang/jasa/administrasi yang diberikan bagi penggunanya dijamin bahan/materialnya baik dan tidak rusak.

Rumusan yang dituangkan dalam standar pelayanan ialah pernyataan bahwa produk pelayanan telah memenuhi standar kualitas yang ditentukan oleh penyelenggara.

7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas.

Saran, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Sarana pelayanan dapat berbentuk berbagai fasilitas, peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi menyediakan data (database), peralatan kontrol/monotoring, komputer, fasilitas telekomunikasi : pesawat telepon, faximile, kendaraan dan lainnya.

Sedangkan prasarana dapat berupa berbagai fisilitas atau peralatan yang mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal, antara lain : berupa instalasi listrik, telepon, air, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang penyimpanan

arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, laboratorium, gudang, ruang tunggu tamu, ruang/halaman parkir dan lain-lainnya yang digunakan langsung atau menunjang dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Untuk menyusun kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan, perlu mengidentifikasi dan membuat analisis kebutuhannya, dengan memperhatikan karakteristik aktivitas pada setiap jenis layanan, yang disingkronkan dengan sifat atau model sistem mekanisme, prosedur serta kebutuhan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Untuk membantu identifikasi kebutuhan dapat memanfaatkan lembar kerja-4. Kemudian dibuat daftar inventaris sarana dan prasarana atau peralatan-fasilitas penunjang penyelenggaraan pelayanan pada unit/satker jenis pelayanan tertentu yang dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada lembar kerja-8 sebagai berikut :

Lembar kerja-8
Daftar inventaris kebutuhan sarana dan prasarana
(penunjang penyelenggaraan pelayanan)

Unit/Satker pelayanan : .....

No.	Sarana dan Prasarana	Spesifikasi/ Type/Seri/Tahun	Kondisi/Ukuran/ Luas/Jumlah	Keterangan *)
1.	Sarana			
2.	prasarana			

*) keterangan: milik sendiri, sewa, dan lain-lain.

8. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan.

Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

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

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

9. Pengawasan Internal

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian interen dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian terhadap pelaksanaan pelayanan dan pengawasan ini perlu dilakukan secara terus menerus. Untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan/penyimpangan, membina

dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

Pelaksanaan pengawasan dapat dilakukan. Baik oleh atasan langsung dan/atau oleh pejabat/petugas pada UPP yang ditunjuk melaksanakan pengawasan secara fungsional. Maupun oleh aparat pengawasan fungsional. Pejabat/petugas yang bertanggungjawab dalam pengawasan tersebut perlu ditetapkan dan dicantumkan dalam standar pelayanan.

10. Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tatacara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut, merupakan mekanisme pengelolaan pengaduan, masukan berupa kritikan, saran/usulan dari masyarakat sebagai reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan.
Masukan masyarakat penting untuk dikelola secara proposional sebagai bahan untuk koreksi dan upaya perbaikan kebijakan pelayanan ke depan.

Untuk itu penyelenggara harus menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, dan menunjuk petugas untuk mengelola dan menindaklanjuti secara tepat. Perlu dikenali faktor-faktor penyebab timbulnya pengaduan/keluhan masyarakat, antara lain: lemahnya komunikasi, kurang terbukanya informasi, lemahnya sistem pencatatan dan dokumentasi, pelayanan yang kurang memberikan kemudahan bagi kepentingan atau kebutuhan masyarakat, kurang konsisten petugas dalam menjalankan tugas pekerjaan pelayanan dengan penerapan Standar Pelayanan, dan lainnya.

11. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
Menggambarkan berapa besar jumlah petugas/pegawai yang berfungsi sebagai pelaksana dan bertanggungjawab dalam menangani pekerjaan pelayanan sesuai struktur, jabatan, tugas, dan kewenangan. 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 yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan. Untuk menunjukkan dan memberikan jaminan pelayanan tersebut. Maka perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan atau ketentuan yang berorientasi untuk melaksanakan standar pelayanan secara konsisten. Misalnya membuat tata tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam penyelenggaraan pelayanan.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Palayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

Untuk mengimplementasikan komitmen tersebut, cara yang sama dengan komponen jaminan pelayanan, yaitu perlu upaya kreatif menciptakan

suatu kebijakan, ketentuan (aturan main) atau tindakan program kegiatan yang berorientasi untuk menjaga keamanan dan keselamatan dalam memproses atau memproduksi/menyediakan layanan barang/jasa dan administrasi sesuai dengan komponen standar pelayanan. Di samping itu perlu mengacu "sandar teknis" untuk mmberikan jaminan keamanan ataupun keselamatan atas penyelenggaraan pelayanan.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif, upaya evaluasi dilakukan oleh penyelenggaraan harus secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan.

Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Untuk mempermudah penilaian kinerja sebagai bagian dari proses pengawasan internal, dapat digunakan lembar kerja–9 berikut sebagai alat bantu:

Lembar kerja-9
Evaluasi Kinerja Pelaksana

Satuan Organisasi Pelayanan : .....

No.	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alternatif Sulusi	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 Prasarana, dan/atau Fasilitas					
8.	Kompetensi Pelaksana					
9.	Pengawasan Internal					
10.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan					
11.	Jumlah Pelaksana					
12.	Jaminan					

No.	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alternatif Sulusi	Ket
		Sesuai	Tidak Sesuai			
	Pelayanan					
13.	Jaminan Keamanan					
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana					

Sebagai hasil analisis dan penyusunan terhadap masing-masing komponen standar pelayanan tersebut diatas, selanjutnya akan dituangkan dalam satu format rancangan standar pelayanan untuk masing-maisng jenis pelayanan. Apabila pada satuan organisasi pelayanan, yang bertugas menyelenggarakan pelayanan mencakup beberapa jenis layanan, dan bila terdapat komponen standar pelayanan yang sama, maka format penyusunan komponen dapat dipadukan, dan bagian komponen yang tidak sama, harus tetap diuraikan dan dicantumkan dalam format standar pelayanan.

C. Format Standar Pelayanan

Hasil analisa komponen-komponen standar pelayanan dituangkan dalam satu format standar pelayanan sebagaimanan lembar kerja-10 (format standar pelayanan). Informasi yang dimuat dalam format standar pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan dapat diukur.

Lembar kerja-10
Standar Pelayanan

Satuan Organisasi Pelayanan : .....
Jenis Pelayanan : .....

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	
2.	Persyaratan	
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	
5.	Biaya/Tarif	
6.	Produk Pelayanan	
7.	Sarana Prasarana, dan/atau Fasilitas	
8.	Kompetensi Pelaksana	
9.	Pengawasan Internal	
10.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	
11.	Jumlah Pelaksana	
12.	Jaminan Pelayanan	
13.	Jaminan Keamanan	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	

D. Format SK Penetapan Standar Pelayanan

[KOP INSTANSI]

KEPUTUSAN
PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
NOMOR .... TAHUN .....

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
[PADA JENIS PELAYANAN]

PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN,

Menimbang :
a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan.
b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan ..... dalam sebuah keputusan .....

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
4. Peraturan Bupati Aceh Barat Daya Nomor ..... tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :
KESATU : Standar pelayanan pada .....
KEDUA : Standar pelayanan pada ..... meliputi ruang lingkup pelayanan:
a. Barang.
b. Jasa, dan
c. Administratif.
KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlapir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh instansi penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di .....
Pada tanggal .....

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

(Nama)
NIP.

Lampiran : Keputusan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan
Nomor 29 Tahun 2023
Tanggal 24 Juli 2023 M
6 Muharram 1444 H

A. Pendahuluan
Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Standar Pelayanan
Sebutkan jenis pelayanan yang akan dibuat SP-nya
Contoh:

Jenis Pelayanan : .....

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	
2.	Persyaratan	
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	
5.	Biaya/Tarif	
6.	Produk Pelayanan	
7.	Sarana Prasarana, dan/atau Fasilitas	
8.	Kompetensi Pelaksana	
9.	Pengawasan Internal	
10.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	
11.	Jumlah Pelaksana	
12.	Jaminan Pelayanan	
13.	Jaminan Keamanan	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	
15.	*)	
*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.		

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

(Nama)
NIP.

E. Format Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasi secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
Contoh:

KOP PERANGKAT KABUPATEN

MAKLUMAT PELAYANAN
DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN:

1. BERJANJI DAN SANGGUP UNTUK MELAKSANAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN;
2. KAMI SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS; DAN
3. APABILA PELAYANAN YANG KAMI BERIKAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.

F. Format Rencana Aksi

Unit Pelayanan : .....

No.	Rencana Aksi	Rencana Waktu Pelaksanaan												Ket.
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nop	Des	
1.	Pelatihan Bagi Pelaksana													
2.	Pengangkatan, Pengisian, Penyesuaian Pelaksana													
3.	dst													

G. Format Lembar Kerja Monitoring

Lembar kerja-11
Alat Bantu Monitoring Standar Pelayanan

No	Komponen/ Aspek/ Variabel/ Indikator	Standar Pelayanan	Pencapaian/ Realisasi	Kesenjangan antara standar pelayanan dan pencapaian	masalah
1.	Persyaratan teknis maupun administrasi dalam pengurusan pelayanan, termasuk biaya				
2.	Efisiensi mekanisme, prosedur dan waktu pelayanan				
3.	Kesesuaian sarana, prasarana, fasilitas dalam penyelenggaraan				

No	Komponen/ Aspek/ Variabel/ Indikator	Standar Pelayanan	Pencapaian/ Realisasi	Kesenjangan antara standar pelayanan dan pencapaian	masalah
	pelayanan				
4.	Keberadaan antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses dan pekerjaan				
5.	Efektivitas sarana, tata cara pelaksanaan 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 Standar Pelayanan				
9.	Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan standar pelayanan				
10.	Pengemasan dan penyampaian informasi standar pelayanan				

Sehubungan dengan metode/teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data terdapat sejumlah cara antara lain:

a. Analisa dokumen;
b. Survei;
c. Wawancara;
d. Observasi;
e. Pertemuan dengan kelompok tertentu, internal, pihak terkait; dan
f. Rapid appraisal methods, yaitu metode untuk memperoleh informasi kualitas tentang hal tertentu secara cepat dan ringkas dengan memanfaatkan informasi yang ada dan menggunakan informan kunci.

H. 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.

Tahapan evaluasi dalam siklus penerapan standar pelayanan merupakan sebuah analisis yang sistematis terhadap standar yang telah ditetapkan. Dengan tujuan untuk melihat kembali tingkat keberhasilan atau kegagalan dalam penerapan standar pelayanan. Dalam rangka optimalisasi pelayanan, penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan standar pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.

Evaluasi terhadap standar pelayanan dilakukan baik terhadap komponen standar pelayanan maupun proses penerapannya. Dari sisi substansi, evaluasi dapat dilakukan melalui pertanyaan antara lain:

a. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja dan organisasi secara keseluruhan.
b. Sejauh mana standar pelayanan dapat diterapkan dan mampu dipahami secara benar oleh setiap individu dalam organinisasi yang diberi tugas untuk melaksanakan prosedur yang tertuang dalam standar pelayanan.
c. Sejauh mana setiap orang diberi tugas melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik. Pertanyaan ini berkaitan dengan pertanyaan di atas. Jika standar pelayanan mudah dipahami, maka akan memudahkan pula untuk pelaksanaannya, namun demikian, dalam hal tertentu pendapat ini belum tentu benar, karena setiap orang memiliki pengalaman dan tingkat kepandaian yang berbeda.
d. Sejauh mana diperlukan penyempurnaan terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan atau bahkan sejauh mana diperlukan standar pelayanan yang baru, dari tahapan monitoring sebenarnya dapat dilihat masukan mengenai tahapan mana yang dipandang menghambat, kurang tepat atau perlu dibuat standar pelayanan yang baru.
e. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan standar pelayanan. Secara hukum standar pelayanan juga didesain untuk memecahkan masalah prosedural yang menghambat proses organisasi.
f. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi. Baik perubahan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah maupun perubahan dalam kaitan untuk pemenuhan harapan masyarakat.
g. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan yang lainnya, dari tahapan monitoring juga dapat diketahui tahapan prosedur mana yang tidak berfungsi sehingga mengganggu keseluruhan proses organisasi. Atau prosedur mana yang berjalan lambat sehingga mengganggu prosedur-prosedur lainnya yang bergantung pada prosedur tersebut, dan lainnya.
h. Sejahuh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat memuaskan dari sisi proses penerapan, pertanyaan-pertanyaan yang dapat diajukan dalam melakukan evaluasi antara lain sebaga berikut:
    a. Sejauh mana stategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan standar pelayanan secara benar. Proses penerapan yang benar dan konsisten, melalui perencanaan yang sistematis, pemberian pelatihan, pemberitahuan atau publikasi serta pembukaan akses yang luas, upaya ini akan meningkatkan tingkat keberhasilan penerapan.
    b. Sejauh mana tingkat penerimaan para pelaksana terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan. Sikap keengganan terhadap penerapan standar pelayanan akan menghambat proses organisasi secara keseluruhan. Minimnya pemberitahuan, pelatihan dan aksesibilitas terhadap standar pelayanan, cenderung akan menimbulkan sikap penolakan terhadap standar pelayanan.
    c. Sejauh mana para pelaksana mampu bekerja secara efektif, mulai dari proses penerapan standar pelayanan sampai pada proses moniroring,

keberhasilan para pelaksana dapat dilihat dari keberhasilan penerapan standar pelayanan.

d. Sejauh mana mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik. Supervisi memegang peranan penting dalam penerapan standar pelayanan oleh karena itu, mekanisme supervisi yang baik juga akan mendorong keberhasilan penerapan standar pelayanan.
e. Sejauh mana pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan. Evaluasi ini sekaligus pula untuk melihat sejauh mana identifikasi kebutuhan pelatihan secara dapat ditetapkan. Bagaimana metode pelatihannya, siapa instrukturnya serta evaluasi setelah mengikuti pelatihan.
f. Sejauh mana risiko akibat perubahan standar pelayanan dapat ditangani secara baik. Perubahan standar pelayanan pada tahap awal penerapannya selalu memberikan dampak terhadap proses pelaksanaan tugas dan fungsi operasional, oleh karena itu, perlu pula dilihat sampai sejauh mana dampak tersebut mempengaruhi kinerja organisasi dan bagaimana antisipasinya.

Pj. BUPATI ACEH BARAT DAYA,

DARMANSAH

KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

Jakarta, 6 Juli 2023

Nomor : 100.2.2.6/4756/OTDA
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Persetujuan Penandatanganan 2 (dua) Rancangan Peraturan Bupati Aceh Barat Daya.

Yth. Pj. Gubernur Aceh
di -
Tempat

Berkenaan dengan surat Sekretaris Daerah Aceh Nomor: 180/8976 tanggal 15 Juni 2023 hal Mohon Persetujuan Penandatanganan 2 (dua) Peraturan Bupati Aceh Barat Daya, dengan hormat bersama ini disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Melalui surat tersebut di atas, Sekretaris Daerah Aceh menyampaikan permohonan persetujuan bagi Pj. Bupati Aceh Barat Daya untuk melakukan penandatanganan terhadap 2 (dua) Rancangan Peraturan Bupati Aceh Barat Daya, yaitu:
   a. Rancangan Peraturan Bupati Aceh Barat Daya tentang Pengelolaan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya; dan
   b. Rancangan Peraturan Bupati Aceh Barat Daya tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya.
2. Terhadap permohonan tersebut, telah dilakukan penelaahan/pengkajian dengan hasil sesuai dengan ketentuan Pasal 110 ayat (4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah dan Surat Menteri Dalam Negeri Nomor 188.34/3808/OTDA tanggal 2 Juni 2022 Hal Tata Cara Pemberian Persetujuan Pembahasan dan Penandatanganan Rancangan Peraturan Daerah serta Penandatanganan Rancangan Peraturan Kepala Daerah oleh Menteri Dalam Negeri bahwa Pj. Bupati mempunyai tugas dan wewenang melakukan penandatanganan rancangan peraturan kepala daerah (ranperkada) setelah mendapat persetujuan tertulis dari Menteri Dalam Negeri.
3. Berpedoman pada ketentuan di atas, pada prinsipnya Pj. Bupati Aceh Barat Daya disetujui untuk melakukan penandatanganan terhadap 2 (dua) Rancangan Peraturan Bupati Aceh Barat Daya sebagaimana tersebut di atas.
4. Sehubungan dengan hal tersebut, diharapkan Pj. Gubernur Aceh sebagai Wakil Pemerintah Pusat menyampaikan hal dimaksud kepada Pj. Bupati Aceh Barat Daya.

Demikian untuk menjadi perhatian dalam pelaksanaannya.

29

a.n. Menteri Dalam Negeri
Direktur Jenderal
Otonomi Daerah,

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik oleh :
Direktur Jenderal Otonomi Daerah

Dr. Akmal Malik, M.Si
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 197003161991011001

Tembusan:
1. Menteri Dalam Negeri;
2. Penjabat Bupati Aceh Barat Daya.

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE sehingga tidak diperlukan tandatangan dengan stempel basah.

PEMERINTAH ACEH
SEKRETARIAT DAERAH
Jln. T. Nyak Arief No.219 Telp. (0651) 7551377
BANDA ACEH 23144

Nomor : 180/7397
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : *Hasil Fasilitasi Rancangan Peraturan Bupati Aceh Barat Daya tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya Tahun 2023.*-------

Banda Aceh, 16 Mei 2023
25 Syawal 1444

Yang Terhormat,
Pj. Bupati Aceh Barat Daya

di –
Blang Pidie

1. Sehubungan dengan surat Saudara Nomor 180/562 tanggal 11 April 2023 perihal Permohonan Fasilitasi Rancangan Peraturan Bupati Aceh Barat Daya, bahwa terhadap Rancangan Peraturan Bupati Aceh Barat Daya tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya, telah difasilitasi dan dapat ditindaklanjuti sesuai peraturan perundang-undangan dengan penyempurnaan sebagai berikut:
   a. Dasar hukum agar diperbaiki menjadi:
      1) angka 1: "Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409)";
      2) angka 6: "Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
      3) angka 7: "Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856)";

4) angka 8 dihapus karena telah ditetapkan dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

b. Pasal 5 agar ditambahkan satu huruf setelah huruf e:

"Ruang lingkup pedoman standar pelayanan meliputi:

a. penyusunan standar pelayanan;
b. pembahasan standar pelayanan;
c. penetapan standar pelayanan;
d. penerapan standar pelayanan;
e. monitoring dan evaluasi standar pelayanan;
f. kewajiban yang tidak dijalankan dan merupakan penjabaran sanksi."

c. Pasal 12 agar diperbaiki menjadi:

1) ayat (1): Rancangan Standar Pelayanan yang sudah disusun, selanjutnya dibahas bersama dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait terdiri dari tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat;
2) ayat (2): Penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) peserta jumlahnya ditentukan oleh penyelenggara;
3) ayat (3): Kriteria wakil masyarakat dan/atau pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai berikut:
   a. harus dapat mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur masyarakat sesuai keterkaitan jenis pelayanan;
   b. harus dapat mewakili baik dari kelompok masyarakat maupun dari wakil asosiasi/korporasi/badan usaha;
   c. memiliki kepedulian terhadap jenis pelayanan yang bersangkutan dalam arti bahwa yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan;
   d. memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai jenis pelayanan yang bersangkutan;
   e. dapat mengedepankan musyawarah, mufakat dalam pembahasan dan pengambilan keputusan, dan kritis lainnya sesuai kondisi jenis pelayanan atau kebutuhan karakteristik pada instansi/unit pelayanan yang bersangkutan.
4) ayat (4): Pembahasan dilakukan melalui musyawarah dan mufakat, dengan metode:
   a. *Diskusi Grup Terfokus (Focus Group Discussion);*
   b. *Dengar Pendapat (Public Hearing).*
5) ayat (5): Hasil pembahasan rancangan standar pelayanan harus dibuat dalam berita acara penyusunan pembahasan standar pelayanan dan pihak yang terlibat dalam pembahasan turut memberikan tandatangan serta melampirkan daftar peserta rapat sebagai bukti telah melakukan diskusi dengan mengikutserakan masyarakat.

d. Pasal 15 ayat (2) agar diperbaiki menjadi:

1) ayat (2): Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah:
   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."

4) angka 8 dihapus karena telah ditetapkan dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

b. Pasal 5 agar ditambahkan satu huruf setelah huruf e:

"Ruang lingkup pedoman standar pelayanan meliputi:

a. penyusunan standar pelayanan;
b. pembahasan standar pelayanan;
c. penetapan standar pelayanan;
d. penerapan standar pelayanan;
e. monitoring dan evaluasi standar pelayanan;
f. kewajiban yang tidak dijalankan dan merupakan penjabaran sanksi."

c. Pasal 12 agar diperbaiki menjadi:

1) ayat (1): Rancangan Standar Pelayanan yang sudah disusun, selanjutnya dibahas bersama dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait terdiri dari tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat;
2) ayat (2): Penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) peserta jumlahnya ditentukan oleh penyelenggara;
3) ayat (3): Kriteria wakil masyarakat dan/atau pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai berikut:
   a. harus dapat mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur masyarakat sesuai keterkaitan jenis pelayanan;
   b. harus dapat mewakili baik dari kelompok masyarakat maupun dari wakil asosiasi/korporasi/badan usaha;
   c. memiliki kepedulian terhadap jenis pelayanan yang bersangkutan dalam arti bahwa yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan;
   d. memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai jenis pelayanan yang bersangkutan;
   e. dapat mengedepankan musyawarah, mufakat dalam pembahasan dan pengambilan keputusan, dan kritis lainnya sesuai kondisi jenis pelayanan atau kebutuhan karakteristik pada instansi/unit pelayanan yang bersangkutan.
4) ayat (4): Pembahasan dilakukan melalui musyawarah dan mufakat, dengan metode:
   a. *Diskusi Grup Terfokus (Focus Group Discussion);*
   b. *Dengar Pendapat (Public Hearing).*
5) ayat (5): Hasil pembahasan rancangan standar pelayanan harus dibuat dalam berita acara penyusunan pembahasan standar pelayanan dan pihak yang terlibat dalam pembahasan turut memberikan tandatangan serta melampirkan daftar peserta rapat sebagai bukti telah melakukan diskusi dengan mengikutserakan masyarakat.

d. Pasal 15 ayat (2) agar diperbaiki menjadi:

1) ayat (2): Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah:
   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."

2) ayat (2): Maklumat pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan.

e. Pasal 16 ayat (3) diperbaiki menjadi:

"Sosialisasi secara eksternal dilakukan kepada pihak-pihak diluar penyelenggara, antara lain masyarakat pengguna, lembaga swadaya masyarakat, media massa, media sosial, *website* dan lembaga lainnya yang secara langsung atau tidak langsung terkait dengan penyelenggaraan pelayanan agar pihak-pihak tersebut mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya."

2. Tata cara penulisan dan format Rancangan Peraturan Bupati Aceh Barat Daya agar mengacu pada Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah.
3. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, agar Saudara segera menyempurnakan rancangan peraturan bupati dimaksud berdasarkan hasil fasilitasi Gubernur.
4. Demikian dan terima kasih.

a.n. GUBERNUR ACEH
SEKRETARIS DAERAH,

Dr. H. ISKANDAR, AP, S.Sos, M.Si
PEMBINA UTAMA MADYA
NIP. 19731223 199311 1 001
ND. No. 123/7206, tanggal 16 Mei 2023

Tembusan:
1. Pj. Gubernur Aceh (Sebagai Laporan);
2. Ketua DPRK Aceh Barat Daya .....

D:\BLIN DATA BAGIAN BINWAT\BINWAT HASIL\PERBUP PERWAL\ACEH BARAT DAYA\Pedoman Standar Pelayanan.docx