

SOSIALISASI PERATURAN MENPANRB BIDANG PELAYANAN PUBLIK

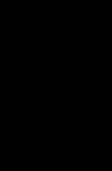
1. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2. PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. PermenPANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional





PERATURAN MENPANRB Nomor 15 Tahun 2014

Tentang PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK





Latar Belakang SP

Latar Belakang Perlunya SP



Foto ini hanya ilustrasi - Foto diambil dari p4kundip.wordpress.com



- Tuntutan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.
- Memberikan pemahaman dan persepsi yang sama bagi penyelenggara, masyarakat, dan pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan.
- Diperlukan adanya standar pelayanan di tiap unit pelayanan sebagai jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan.



Pengertian Standar Pelayanan



Pengertian SP

- **Tolok ukur** yang digunakan 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**



Tujuan Dan Sasaran

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK



Tujuan Standar Pelayanan

Untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat

Sasaran Standar Pelayanan

Agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten

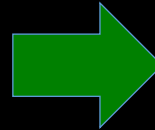


Perubahan Petunjuk Teknis

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Alasan Perubahan

PERMENPANRB No 36 Tahun
2012



PERMENPANRB No 15 Tahun
2014

1. Perkembangan teknologi informasi yang banyak dipergunakan sebagai sarana pendukung pelayanan
2. Penyederhanaan proses penyusunan
3. Peningkatan kemandirian
4. Mendorong upaya perbaikan berkelanjutan dan inovasi pelayanan

KOMPONEN SP





Penyusunan Standar Pelayanan

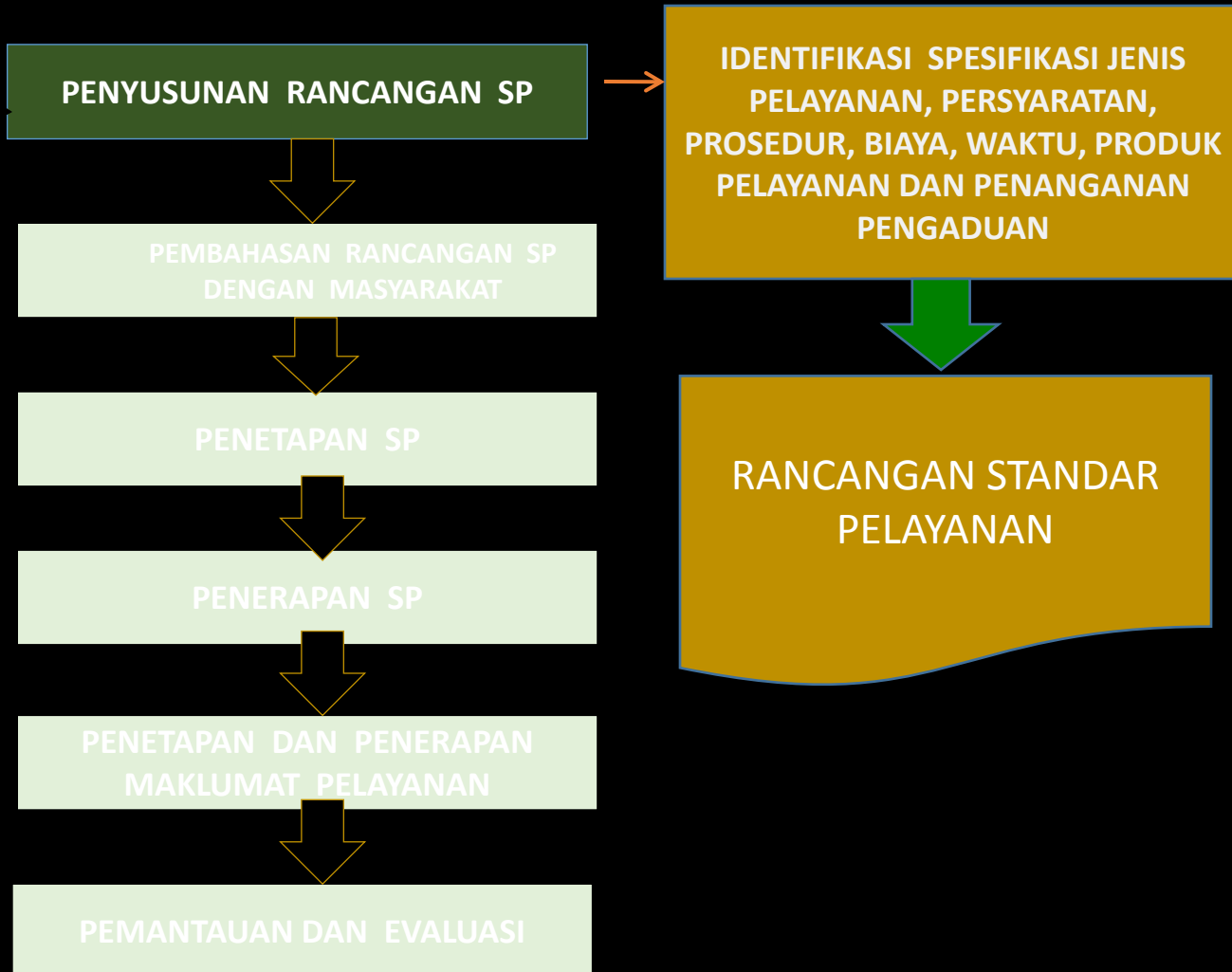
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

SIKLUS PENYUSUNAN SP



SIKLUS PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

PERBAIKAN BERKELANJUTAN





- **Contoh Form Rancangan SP**

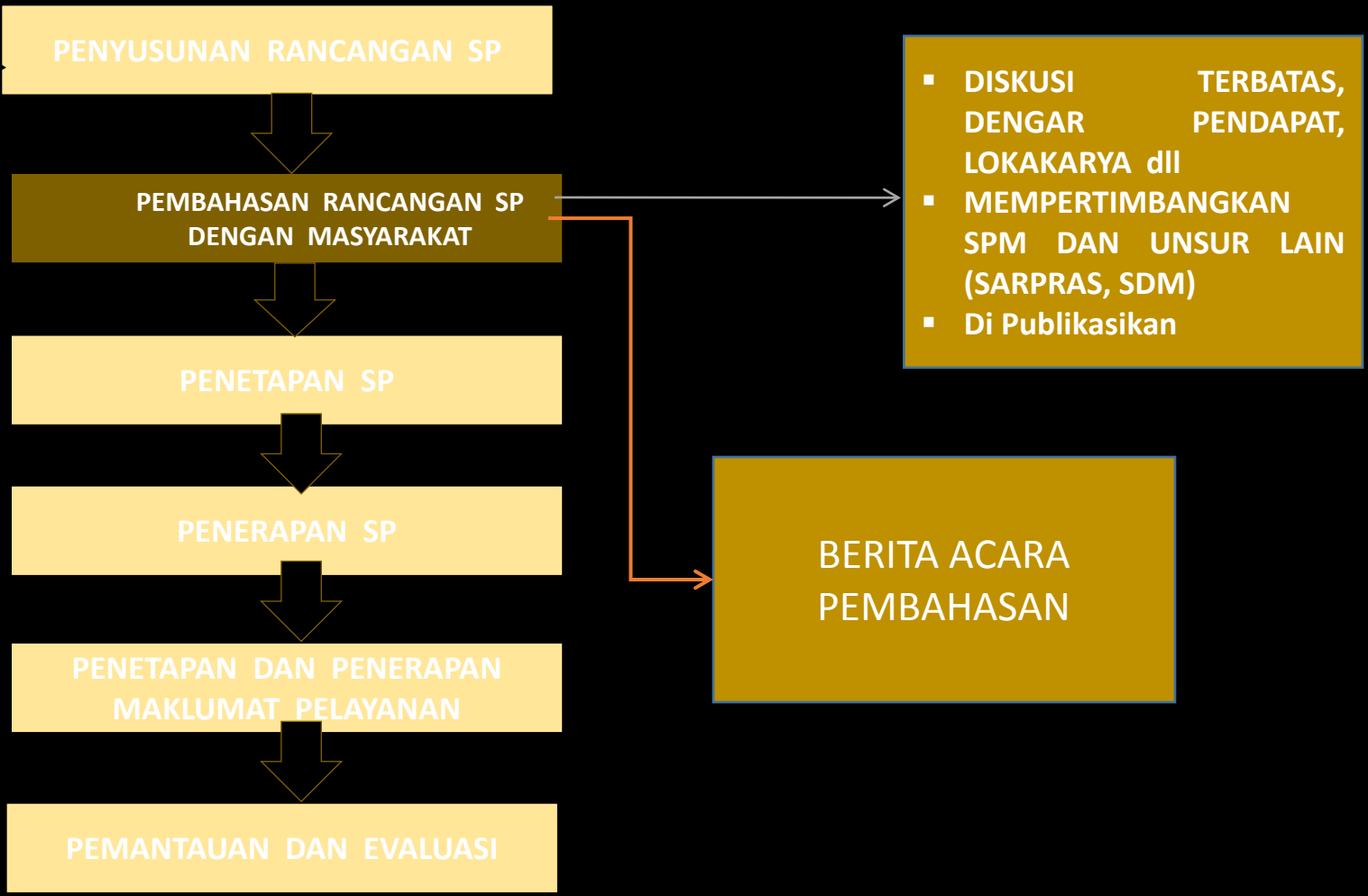
Jenis (spesifikasi) pelayanan :.....

No.	Komponen		Keterangan
3.	Persyaratan		...diisi hasil identifikasi
4.	Prosedur		...diisi hasil identifikasi
5.	Waktu Pelayanan		...diisi hasil identifikasi
6.	Biaya/Tarif		...diisi hasil identifikasi
7.	Produk		...diisi hasil identifikasi
8.	Pengelolaan Pengaduan		...diisi hasil identifikasi



SIKLUS PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

PERBAIKAN BERKELANJUTAN





TUJUAN PEMBAHASAN RANCANGAN SP DENGAN MASYARAKAT

Menyelaraskan kemampuan Penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, meliputi:

- dukungan pendanaan
- pelaksana yang bertugas;
- sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.

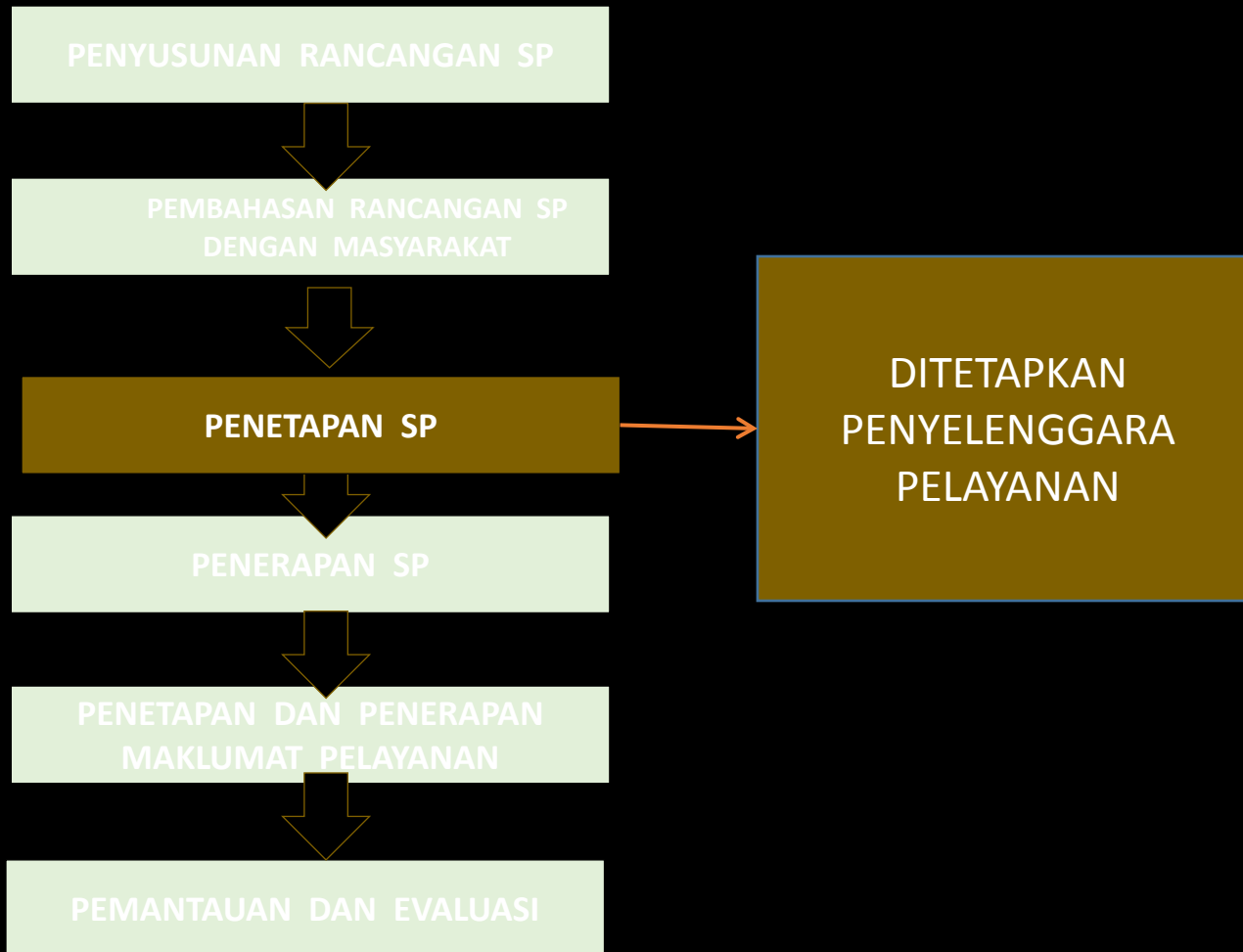
METODE PEMBAHASAN RANCANGAN SP DENGAN MASYARAKAT

- Diskusi Grup Terfokus (*Focused Group Discussion*)
- Dengar Pendapat (*Public Hearing*)
- *DLL*



SIKLUS PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

PERBAIKAN BERKELANJUTAN

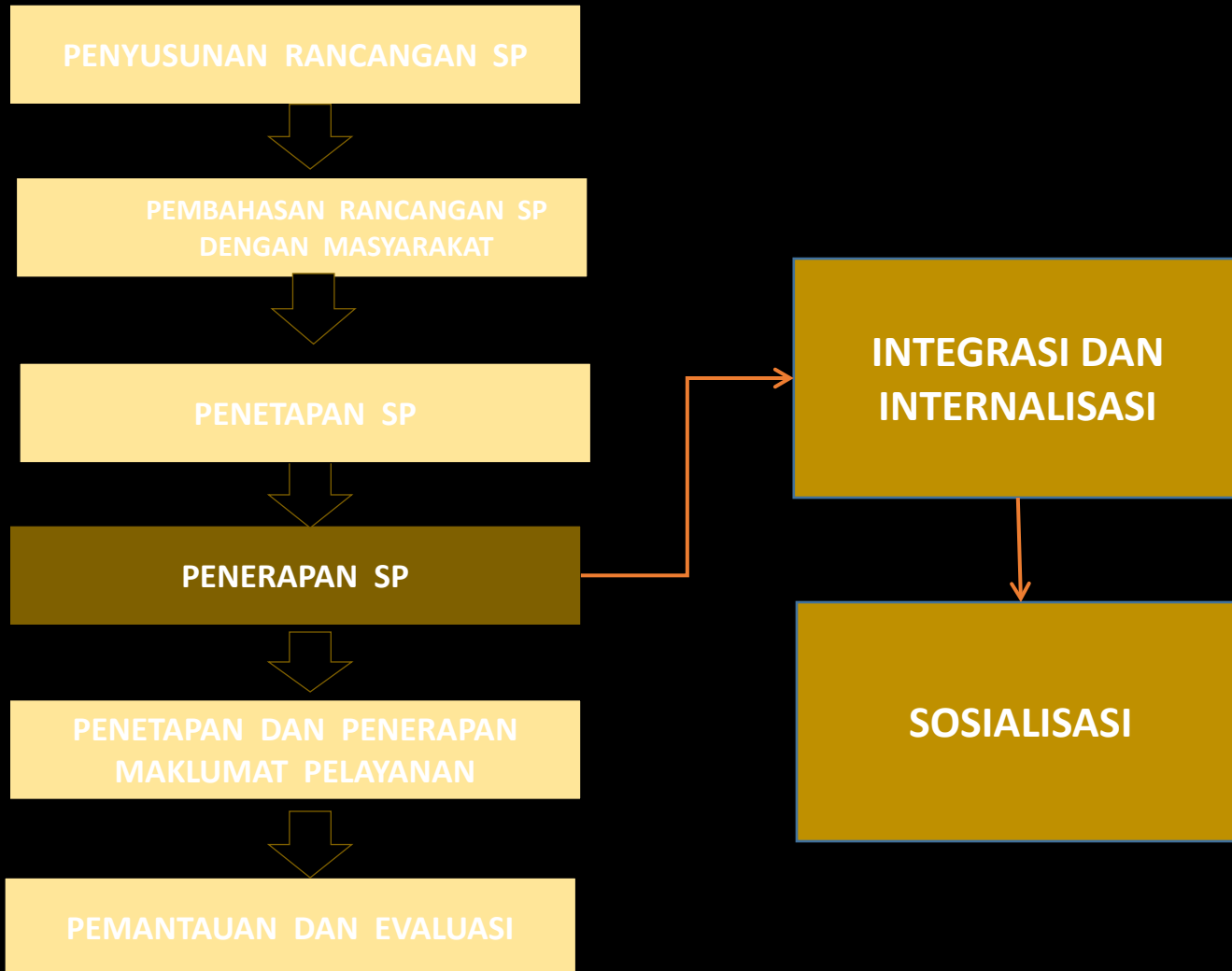




SIKLUS PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN



PERBAIKAN BERKELANJUTAN





SIKLUS PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN



PERBAIKAN BERKELANJUTAN





HAL-HAL YANG DIMUAT DALAM MAKLUMAT PELAYANAN

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



Contoh Maklumat Pelayanan

(KOP SURAT)

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN .

DAN APABILA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN KAMI, TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERUNDANGAN-UNDANGAN YANG BERLAKU”

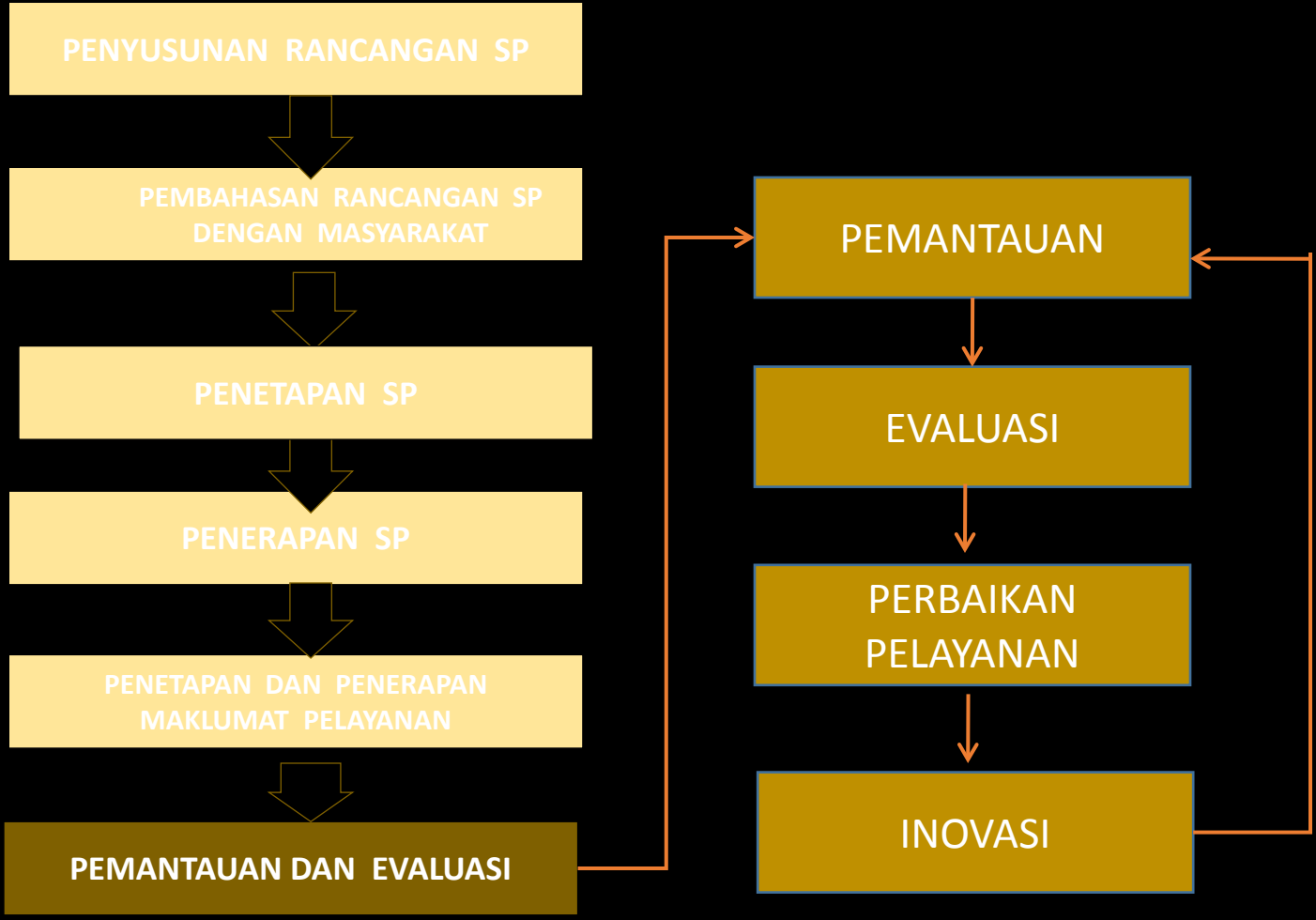
Jayapura,.....

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan



SIKLUS PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

PERBAIKAN BERKELANJUTAN



Contoh Format Standar Pelayanan

STANDAR PELAYANAN 'X' (DIISI SESUAI SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN)

DASAR HUKUM:.....

- 1. PERSYARATAN : 1....., 2....., 3.....**
- 2. PROSEDUR :(BISA DI GAMBARKAN DALAM BENTUK FLOW CHART)**
- 3. WAKTU PELAYANAN :**
- 4. BIAYA PELAYANAN :**
- 5. PRODUK PELAYANAN:**
- 6. PENGELOLAAN PENGADUAN: (INFORMASI CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN)**

Form Penyusunan Komponen SP



No.	Komponen	Langkah-langkah	Keterangan
Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)			
1	Persyaratan	Identifikasi kebutuhan/kelengkapan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk menjalankan sistem, mekanisme, dan prosedur, agar menghasilkan suatu produk pelayanan	KTP, NPWP, Kartu Keluarga
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Identifikasi seluruh aktivitasnya, dan urutan/langkah kegiatan pelayanannya, dimulai sejak kegiatan awal melayani ketika masyarakat datang, sampai selesai menerima pelayanan	Alur mekanisme, diagram/bagan alir (<i>flowchart</i>)
3	Jangka waktu	proses penyelesaian pelayanan memerlukan waktu berapa menit/jam	30 menit, 60 menit, 120 menit
4	Biaya/tarif	Identifikasi berapa biaya/tarif yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk memperoleh produk pelayanan	Gratis, Rp 10.000, Rp 100.000
5	Produk pelayanan	Identifikasi produk yang diselenggarakan atau dihasilkan, dan yang diberikan kepada masyarakat atau instansi lain	KTP, Perizinan, Obat
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Identifikasi bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran dan masukan saat ini	Kotak Saran, <i>Call Center</i> , SMS, Email



Sanksi Hukum

(UU 25/2009 dan PP 96/2012)

Dikenakan atas kewajiban yang tidak dijalankan dan merupakan penjabaran Sanksi yang telah ada dalam Undang-undang, misalnya:

Pasal UU/PP	Uraian Kewajiban Penyelenggara	Ancaman Sanksi
Pasal 20 (1) UU	Wajib menyusun dan menetapkan SP	Dengan sanksi Pemberhentian dengan tidak hormat
Pasal 20 (2) UU	Wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam Penyusunan SP	Dengan sanksi Pembebasan dari Jabatan
Pasal 26 (1) PP	Pembahasan Rancangan SP wajib ikutkan masy.	Tegoran tertulis
Pasal 27 (1) PP	Rancangan SP yang telah dibahas wajib dipublikasikan	Tegoran tertulis
Pasal 20 (3) UU	Wajib menerapkan SP	Dengan sanksi Pembebasan dari Jabatan
Pasal 30 (1) PP	Wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan	Pembebasan dari jabatan
Pasal 33 (1) PP	Wajib meninjau ulang SP yang telah ditetapkan dalam waktu 3 tahun	Pembebasan dari jabatan

STANDAR PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR HIJAU

1. PERSYARATAN : 1). FC KTP

2). Fotocopy Kartu Keluarga

2. PROSEDUR :

- 1) Mengambil no antrian
- 2) Mengisi formulir dan menyerahkan dokumen persyaratan kepada petugas
- 3) Pembayaran via BNI 46
- 4) Pengambilan foto

3. WAKTU PELAYANAN : 3 hari kerja

STANDAR PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR HIJAU

4. BIAYA PELAYANAN : Rp. 260.000.00

5. PRODUK PELAYANAN : Buku Paspor Hijau

6. Pengaduan dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui:

- 1)Petugas : Kepala Kantor Imigrasi Jakarta Selatan
- 2)Sms *centre* : 08xx.xxxx.xxxx
- 3)Hotline : 151

CONTOH STANDAR PELAYANAN :

JASA TRANSPORTASI TRANS JAKARTA



1. PERSYARATAN : 1). Memiliki Tiket

2). Masuk/naik melalui halte yang disediakan

2. PROSEDUR :

1. Membeli tiket di loket

2. Masuk halte melalui *gate* yang ditentukan

3. *Taping* tiket

4. Menunggu di ruang antrean

5. Masuk bus sesuai antrian melalui pintu yang disediakan

3. WAKTU PELAYANAN : 7 hari seminggu, tiap 7 menit

Senin s.d. Jumat Pukul 06.00 s.d. 21.00

Sabtu dan Minggu Pukul 06.00 s.d. 23.00



4. BIAYA PELAYANAN : Pukul 05.00 – 07.00 Rp 2.000,00
Pukul 07.00 – 21.00 Rp 3.500,00

5. PRODUK PELAYANAN : Jasa Transportasi Darat dalam kota DKI Jakarta

6. Pengaduan dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui:

- 1) Petugas : Kepala Dinas Perhubungan DKI Jakarta
- 2) Sms centre : 08xx.xxxx.xxxx
- 3) Hotline : 151
- 4) Website : pengaduan.transjakarta.go.id
- 5) Email : xxxx@xxxxx.go.id



Simpulan

- Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan **perbaikan secara berkelanjutan** sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.
- Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan **konsultasi** .
- Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh **komitmen dan konsistensi** para pelaksana.
- Penyelenggara **wajib merubah** Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.