



WALIKOTA YOGYAKARTA

PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA

NOMOR 52 TAHUN 2011

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA YOGYAKARTA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur oleh penyelenggara pelayanan publik maka diperlukan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a diatas, maka perlu ditetapkan dengan Peraturan Walikota Yogyakarta;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 859);
 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

7. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2008 Nomor 21 Seri D);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Yogyakarta.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Yogyakarta.
3. Walikota adalah Walikota Yogyakarta.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah satuan kerja perangkat daerah Kota Yogyakarta.
5. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unsur pelaksana teknis operasional dinas atau badan untuk melaksanakan sebagian urusan dinas atau badan.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat SPP adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
8. Manajemen pelayanan adalah penataan penyelenggaraan pelayanan secara efektif dan efisien guna mencapai kinerja pelayanan yang optimal.
9. Penyelenggara pelayanan yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pelayanan publik meliputi Satuan Kerja Perangkat Daerah, Unit Pelaksana Teknis, dan Badan Usaha Milik Daerah.
10. Pembina Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Walikota Yogyakarta.
11. Pemberi pelayanan adalah pejabat/pegawai pada Satuan Kerja Perangkat Daerah, Unit Pelaksana Teknis, dan Badan Usaha Milik Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
12. Penerima layanan 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.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, DAN RUANG LINGKUP SPP

Pasal 2

- (1). Maksud ditetapkannya Peraturan ini sebagai acuan bagi penyelenggara dalam penyusunan SPP.
- (2). Tujuan ditetapkannya Peraturan ini untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pasal 3

Ruang lingkup SPP meliputi;

- a. prinsip penyusunan standar pelayanan;
- b. komponen standar pelayanan;
- c. tahapan penyusunan standar pelayanan; dan
- d. penerapan SPP.

BAB III PRINSIP PENYUSUNAN SPP

Pasal 4

Prinsip penyusunan SPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a meliputi:

- a. konsensus, yaitu standar pelayanan merupakan komitmen atau hasil kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf unit pelayanan;
- b. sederhana, yaitu standar pelayanan yang ditetapkan memuat aturan-aturan yang bersifat pokok sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan;
- c. konkrit, yaitu standar pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan;
- d. mudah diukur, yaitu standar pelayanan yang ditetapkan dapat diukur implementasinya, baik yang bersifat teknis maupun non teknis;
- e. terbuka, yaitu standar pelayanan yang ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan untuk penyempurnaan;
- f. terjangkau, yaitu standar pelayanan dapat dilaksanakan secara baik dan benar oleh pelaksana dan masyarakat penerima layanan dengan biaya yang terukur dan wajar;
- g. akuntabel, yaitu dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan;
- h. kepastian waktu, yaitu standar pelayanan dapat memberikan ketepatan waktu bagi pencapaian hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan; dan
- i. berkesinambungan, standar pelayanan yang sudah ditetapkan dapat terus menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan.

BAB IV KOMPONEN SPP

Pasal 5

Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum pelayanan, yaitu regulasi yang ditetapkan untuk mengatur komponen - komponen standar pelayanan sehingga mempunyai kekuatan hukum dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- b. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
- c. Sistem pelayanan, adalah susunan dari fungsi-fungsi yang saling berhubungan sebagai satu kesatuan organik untuk mencapai hasil yang diinginkan secara efektif dan efisien;
- d. Mekanisme pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang ditetapkan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
- e. Prosedur pelayanan, adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan;
- f. Jangka waktu penyelesaian pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan sejak pengajuan permohonan yang memenuhi syarat sampai dengan selesai untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- g. Biaya pelayanan, yaitu biaya/tarif pelayanan yang ditetapkan termasuk rinciannya yang harus dibayarkan oleh penerima layanan;
- h. Produk pelayanan, yaitu setiap hasil pelayanan yang diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- i. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu penyediaan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
- j. Kompetensi pelaksana, artinya kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi sikap, perilaku, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- k. Pengawasan internal, adalah pengawasan oleh atasan langsung dan pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- l. penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan sehingga penerima layanan memperoleh kejelasan/informasi yang tepat dan benar berkaitan dengan layanan yang diberikan, penerima layanan memperoleh haknya secara proporsional dan penyelenggara memperoleh bahan untuk melakukan perbaikan kualitas layanan.
- m. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- n. Jumlah pelaksana adalah jumlah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang dalam institusi penyelenggara pelayanan publik yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;
- o. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan; dan
- p. Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dengan menggunakan indikator berdasarkan standar pelayanan.

BAB V PENYUSUNAN SPP

Pasal 6

- (1). Setiap penyelenggara wajib menyusun SPP.
- (2). Penyusunan SPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab masing-masing Kepala Penyelenggara.
- (3). Dalam penyusunan SPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan aspirasi penerima layanan.

Pasal 7

- (1). Tahapan penyusunan SPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c adalah:
 - a. inventarisasi tugas dan fungsi;
 - b. inventarisasi pengguna layanan;
 - c. survey harapan masyarakat;
 - d. analisis prosedur pelayanan;
 - e. analisis persyaratan pelayanan;
 - f. analisis waktu penyelesaian pelayanan;
 - g. analisis biaya pelayanan;
 - h. analisis sarana dan prasarana pelayanan;
 - i. analisis personalia;
 - j. analisis pengawasan;
 - k. analisis penanganan pengaduan; dan
- (2). SPP ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara.
- (3). Penjabaran tahapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tersebut dalam Lampiran I Peraturan ini.
- (4). Untuk memudahkan penyusunan SPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tersebut dapat digunakan Lembar Kerja dalam Lampiran II Peraturan ini.

BAB VI PENERAPAN SPP

Pasal 8

- (1). Kegiatan yang harus dilakukan agar penerapan SPP dapat berjalan dengan baik adalah:
 - a. pelaksanaan uji coba rancangan SPP;
 - b. pelaksanaan review hasil uji coba;
 - c. pengesahan SPP.
 - d. pelatihan;
 - e. pengkomunikasian SPP;
 - f. pelaksanaan SPP; dan
 - g. monitoring, evaluasi dan review hasil penerapan.
- (2). Penjabaran kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, b, c, d, e, dan f tersebut dalam Lampiran III Peraturan ini.

Pasal 9

- (1). monitoring, evaluasi dan review hasil penerapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf g meliputi :
 - a. monitoring, evaluasi dan review hasil penerapan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun serta dapat dilaksanakan bekerjasama dengan lembaga independen;
 - b. penyelenggara melaporkan hasil monitoring, evaluasi dan review hasil penerapan kepada Pembina;
 - c. instrumen monitoring dan evaluasi ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara;
- (2). Penjabaran monitoring, evaluasi dan review hasil penerapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tersebut dalam Lampiran IV Peraturan ini.

Pasal 10

Berdasarkan hasil monitoring, evaluasi dan review hasil penerapan Penyelenggara wajib menyesuaikan SPP dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 11

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

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

Ditetapkan di Yogyakarta
Pada tanggal 30 Juni 2011

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

H. HERRY ZUDIANTO

Diundangkan di Yogyakarta
Pada tanggal 30 Juni 2011

SEKRETARIS DAERAH KOTA YOGYAKARTA,

ttd

H. RAPINGUN

BERITA DAERAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2011 NOMOR 52

LAMPIRAN I : PERATURAN WALIKOTA
NOMOR : YOGYAKARTA
TANGGAL : 52 TAHUN 2011
30 Juni 2011

TAHAPAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

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

A. Inventarisasi tugas dan fungsi

Untuk mengetahui jenis pelayanan perlu dilakukan inventarisasi tugas dan fungsi setiap unit pelayanan, baik yang bersifat utama ataupun pendukung termasuk dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Inventarisasi pengguna layanan

Melakukan inventarisasi pelayanan guna mengetahui jenis pelanggan, besaran tarif, klarifikasi pelayanan.

C. Survey harapan masyarakat

Melakukan survey kepada masyarakat untuk mengetahui harapan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Survey dilakukan secara periodik minimal satu kali dalam setahun.

D. Analisis prosedur pelayanan

Analisis prosedur pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi seluruh aktivitas pelayanan secara berurutan dimulai pada saat penerima pelayanan datang sampai dengan penerima pelayanan menerima hasil pelayanan. Proses aktivitas tersebut dituangkan dalam bagan alir. Dalam menyusun prosedur pelayanan, perlu memperhatikan hal-hal antara lain;

1. Mekanisme kerja atau tata urutan pelayanan, harus sederhana mungkin artinya jumlah simpul/meja yang dilewati dalam proses pelayanan harus sederhana. Disusun dalam rangkaian proses yang hanya mengaitkan atau melewati simpul, meja atau pejabat/petugas yang mempunyai kaitan fungsi dalam proses pelayanannya.
2. Apabila harus melibatkan banyak simpul/ meja atau pejabat dalam proses pelayanan, hendaknya dipertimbangkan yang benar-benar mempunyai kepentingan yang relevan dengan persyaratan legalitas suatu pelaksanaan pelayanan, sehingga bukan semata-mata dikaitkan untuk kepentingan unit/satuan kerja yang bersangkutan.

3. Proses arus kerja dalam penyelenggaraan pelayanan, harus digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi mengenai sarana penunjangnya (seperti nama loket/meja/ petugas) harus dibuat secara lengkap dan jelas sesuai fungsinya.
4. Tata urutan atau bagan alir penanganan pelayanan serta nama-nama loket dan petugas masing-masing urusan, perlu divisualisasikan secara jelas.

E. Analisis persyaratan pelayanan

Dalam menyusun persyaratan setiap jenis pelayanan dilakukan analisis dengan cara mengidentifikasi seluruh persyaratan pelayanan yang ada dan mengkaji persyaratan baru yang diperlukan pada setiap aktivitas dan/atau tahapan aktivitas pelayanan yang berkaitan langsung dengan substansi produk pelayanan. Agar persyaratan pelayanan jelas dan mudah dimengerti, maka dalam menganalisis persyaratan pelayanan, perlu diperhatikan antara lain :

1. Identifikasi persyaratan yang dibutuhkan dengan memperhatikan tahapan aktivitas pelayanan yang langsung berkaitan dengan substansi produk pelayanan dan dirumuskan secara jelas serta mudah dimengerti oleh masyarakat.
2. Melakukan pengkajian terhadap hasil identifikasi persyaratan dengan memperhatikan sifat dan karakteristik jenis pelayanan agar persyaratan yang akan ditetapkan benar-benar sesuai dan berkaitan langsung dengan jenis pelayanan.
3. Menghilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

F. Analisis waktu penyelesaian pelayanan

Analisis waktu penyelesaian pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi pengalaman, harapan penerima pelayanan, dan kemampuan internal. Proses identifikasi dapat dilakukan melalui survey dengan mempertimbangkan efektivitas, efisiensi dan tingkat produktivitas.

Penetapan waktu penyelesaian pelayanan perlu memperhatikan antara lain :

1. Jumlah personil yang tersedia.

Perlu dipertimbangkan mengenai jumlah personil yang melaksanakan suatu jenis pelayanan sesuai dengan beban kerja dan sarana yang dimiliki.

2. Sarana dan prasarana yang dimiliki.

Perlu dipertimbangkan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran penyelesaian tugas sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

3. Beban kerja.

Beban kerja dapat digunakan sebagai salah satu tolok ukur untuk menentukan jumlah personil yang diperlukan dengan tetap memperhatikan tingkat produktivitas

4. Tahapan proses pelayanan.

Perlu dipertimbangkan mengenai jumlah tahapan kegiatan yang akan dilakukan dengan jumlah personil yang dimiliki

5. Kemampuan dan keterampilan SDM pelayanan.

Perlu dipertimbangkan kemampuan dan keterampilan SDM yang memberikan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan.

6. Keterkaitan proses pelayanan dengan instansi lain.

Perlu dipertimbangkan keterkaitan proses pelayanan tertentu dengan instansi terkait lainnya yang memerlukan waktu penyelesaian.

G. Analisis biaya pelayanan

Analisis biaya pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi kemampuan ekonomi, harapan penerima pelayanan dan tingkat kesulitan pelayanan.

Penetapan biaya pelayanan perlu memperhatikan antara lain :

1. Besaran biaya yang layak.
2. Kemampuan ekonomi masyarakat setempat.
3. Tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Tingkat kesulitan proses pelayanan dan kegunaan produk pelayanan.

H. Analisis sarana dan prasarana pelayanan

Analisis sarana dan prasarana pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan yang diperlukan penerima dan pemberi pelayanan sesuai aktivitas pelayanan, baik berupa sarana utama maupun sarana pendukung.

Sarana pelayanan adalah sarana yang harus disediakan dalam rangka proses pelayanan, yang meliputi antara lain : berbagai formulir, berbagai fasilitas pengolahan data dan fasilitas telekomunikasi.

Sedangkan prasarana pelayanan adalah fasilitas yang disediakan dalam rangka memberikan dukungan pelayanan, antara lain penyediaan fasilitas ruang tunggu, kamar kecil, sarana parkir, dan lain-lain.

Analisis sarana prasarana pelayanan perlu memperhatikan antara lain:

1. Jenis sarana dan prasarana yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan.
2. Jumlah sarana dan prasarana yang diperlukan sesuai dengan beban kerja dan jumlah personil.
3. Kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki sesuai dengan fungsinya.
4. Pemanfaatan sarana dan prasarana yang dimiliki sesuai dengan penggunaan.
5. Kemampuan keuangan unit pelayanan untuk mendukung tersedianya sarana dan prasarana sesuai dengan situasi dan kondisi.
6. Aksesibilitas pelayanan bagi semua pelanggan, baik pelanggan umum maupun pelanggan dengan kebutuhan khusus (orang tua/wanita hamil/difabel/dll).

I. Analisis personalia

Analisis personalia dilakukan dengan mengidentifikasi jumlah, beban kerja, jenis kegiatan, tingkat kesulitan, ketersediaan sarana dan prasarana, agar diperoleh pemberi pelayanan yang mampu melaksanakan tugas pelayanan dengan baik dan benar. Dalam melakukan analisis personalia perlu memperhatikan antara lain :

1. Jumlah beban kerja dikaitkan dengan formasi personil yang ada.
2. Jenis kegiatan dikaitkan dengan kualifikasi pendidikan pegawai.
3. Tingkat kesulitan proses pelayanan dikaitkan dengan keahlian dan keterampilan.
4. Ketersediaan sarana dan prasarana dikaitkan dengan sifat dan jenis pelayanan.

J. Analisis pengawasan

Analisis pengawasan diperlukan untuk merumuskan pola pengawasan dengan maksud agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikendalikan dan diawasi oleh pimpinan unit pelayanan maupun oleh masyarakat penerima pelayanan.

Dalam melakukan analisis pengawasan penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan antara lain :

1. Penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Pemantauan dan evaluasi penerapan standar pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan.

K. Analisis penanganan pengaduan

Analisis penanganan pengaduan dilaksanakan dengan memperhatikan keluhan-keluhan yang disampaikan dengan menyediakan sarana pengaduan, petugas yang khusus menangani, dan tindak lanjut pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Penatausahaan pengaduan masyarakat.

2. Proses pembuktian pengaduan masyarakat.

Proses pembuktian pengaduan masyarakat dilakukan melalui konfirmasi dan klarifikasi, penelitian/pemeriksaan dan pelaporan hasil penelitian/pemeriksaan.

3. Tindak lanjut dan pemantauan pengaduan masyarakat, meliputi :

- a. Tindak lanjut hasil penelitian/pemeriksaan.

- b. Pemanfaatan hasil penanganan pengaduan masyarakat.

- c. Pemantauan dan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat

- d. Sanksi.

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

H. HERRY ZUDIANTO

LAMPIRAN II : PERATURAN WALIKOTA
NOMOR : YOGYAKARTA
TANGGAL : 52 TAHUN 2011
30 Juni 2011

LEMBAR KERJA PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

1. Untuk memudahkan proses identifikasi tentang jenis pelayanan digunakan lembar kerja terlampir yang memuat unit pelayanan, jenis pelayanan yang diberikan/diselenggarakan dan dasar hukum digunakan **Lembar Kerja 1** seperti contoh pada halaman berikut.

Lembar Kerja 1 IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN

Unit Pelayanan : _____

No	Jenis Pelayanan yang diberikan/diselenggarakan	Dasar Hukum

Keterangan:

- *Unit Pelayanan : adalah unit yang memberikan pelayanan, contoh Dindikcapil.*
- *Jenis pelayanan yang diberikan/diselenggarakan adalah jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan yang bersangkutan, contoh pembuatan akte kelahiran.*
- *Dasar hukum adalah dasar penyelenggaraan jenis pelayanan yang bersangkutan.*

2. Untuk membantu melakukan analisis mengenai prosedur, persyaratan, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan untuk setiap jenis pelayanan digunakan **Lembar Kerja 2** seperti contoh berikut.

Lembar Kerja 2

IDENTIFIKASI ANALISIS PROSES DAN PROSEDUR, PERSYARATAN, SARANA DAN PRASARANA, WAKTU, DAN BIAYA PELAYANAN

Jenis Pelayanan : _____

No.	Prosedur Pelayanan	Persyaratan	Sarana dan Prasarana	Waktu Penyelesaian	Biaya Pelayanan

Keterangan:

- *Jenis Pelayanan adalah pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan contoh pada Lembar Kerja 1 adalah Dindukcapil dengan jenis pelayanan adalah pembuatan Akte Kelahiran.*
- *Kolom 1 : nomor urut.*
- *Kolom 2 : prosedur pelayanan diisi dengan aktivitas pelayanan mulai dari awal sampai dengan akhir pemberian pelayanan.*
- *Kolom 3 : persyaratan diisi dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.*
- *Kolom 4 : sarana dan prasarana, diisi dengan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan.*
- *Kolom 6 : biaya pelayanan, diisi dengan besaran tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.*

3. Pengemasan dan Penyajian SPP

Beberapa langkah yang dilakukan dalam penyusunan SPP tersebut, tentunya tidak semua di informasikan kepada pelanggan. Hanya informasi-informasi yang terkait langsung dengan pelanggan yang perlu disampaikan (format SPP) agar pelanggan tertarik untuk membaca dan memahami suatu SPP yang diberlakukan. Oleh karena itu setelah selesai disusun, perlu dikemas dengan sebaik mungkin dan disajikan dengan bahasa yang mudah dimengerti berbagai kalangan, serta menarik perhatian orang. Pengemasan dan penyajian SPP tersebut setidaknya-tidaknya harus memuat hal-hal seperti contoh berikut.

Format SPP

Format SPP

1. Jenis Pelayanan yang disediakan :

- 1)
- 2)dst

2. Prosedur Pelayanan :

- 1)
- 2)dst

3. Persyaratan Pelayanan :

- 1)
- 2)dst

4. Biaya Pelayanan :

5. Waktu Pelayanan :

6. Mekanisme Pengaduan :

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

H. HERRY ZUDIANTO

Lampiran III : PERATURAN WALIKOTA
Nomor : YOGYAKARTA
Tanggal : 52 TAHUN 2011
30 Juni 2011

KEGIATAN YANG HARUS DILAKUKAN DALAM RANGKA PENERAPAN SPP SEBAGAI BERIKUT:

1. Uji Coba Rancangan SPP

Setelah melakukan penulisan SPP, perlu dilakukan uji coba untuk melihat sampai sejauh mana SPP yang telah disusun dapat diaplikasikan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Adapun langkah-langkah pengujian dilakukan sebagai berikut:

- a. *Diseminasi Draf SPP*. Sebelum dilakukan pengujian, draf SPP dikirimkan kepada pihak-pihak yang secara langsung terlibat dalam penyediaan pelayanan, untuk memperoleh masukan-masukan.
- b. *Simulasi*. Simulasi dilakukan untuk melihat sejauh mana SPP yang telah dirumuskan dapat berjalan sesuai dengan kondisi senyatanya.
- c. *Persiapan Uji Coba*. Berbagai kondisi yang diperlukan pada saat uji coba perlu dipersiapkan. Misalnya: setting ruangan, sarana dan prasarana yang diperlukan, distribusi tugas, dll.
- d. *Uji Coba*. Pelaksanaan uji coba dalam praktek penyelenggaraan pelayanan, sebenarnya memiliki tujuan yang sama dengan ketika melakukan simulasi, yaitu untuk melihat sampai sejauhmana tingkat kemudahan, kesesuaian dan ketepatan SPP dalam pelaksanaannya.

2. Review hasil uji coba

Review dilakukan untuk mengevaluasi hasil uji coba, sehingga akhirnya SPP menjadi instrumen yang dibutuhkan secara tepat oleh pengguna dalam penyelenggaraan pelayanan dalam organisasi dan bersifat konsisten.

Catatan hasil pengujian yang harus dibuat meliputi antara lain : bagian mana yang harus disempurnakan, bagian mana yang harus dihilangkan, bagian mana yang harus dibuat SPP baru, dan sebagainya. Proses pengujian dapat dilakukan berulang kali hingga dihasilkan rumusan yang benar-benar sesuai.

3. Pengesahan SPP

Proses pengesahan merupakan tindakan pengambilan keputusan oleh pejabat yang berwenang. Proses pengesahan akan meliputi penelitian ulang oleh pejabat yang berwenang terhadap pelayanan yang distandarkan. Sebelum draft SPP disahkan disarankan untuk melakukan presentasi kepada pimpinan puncak organisasi untuk menyamakan persepsi.

Pada proses ini, pimpinan akan mengambil keputusan yang mungkin mengharuskan kembali untuk merumuskan SPP.

4. Pelatihan

Penerapan SPP yang efektif membutuhkan pelatihan sesuai dengan kebutuhan dan waktu yang ada. Pelatihan bisa dalam bentuk formal atau informal, dilaksanakan dalam kelas ataupun pada pelaksanaan tugas sehari-hari. Apapun bentuknya, yang paling utama adalah program pelatihan yang dirancang harus dapat memenuhi prinsip-prinsip pendidikan orang dewasa, dengan mempertimbangkan 4 (empat) komponen utama yaitu:

- a. motivasi;
- b. alih informasi;
- c. kesempatan untuk melatih keterampilan baru; dan
- d. peningkatan kemampuan.

Pemberian pelatihan dimulai dengan penilaian kebutuhan pelatihan, penyusunan materi pelatihan, pemilihan peserta pelatihan, pemilihan instruktur, penentuan metode pelatihan, penjadwalan, memastikan kompetensi/kemampuan peserta setelah pelatihan, dan pengadministrasian pelatihan.

5. Pengkomunikasian SPP

Pengkomunikasian dilakukan secara internal dan eksternal. Pengkomunikasian secara internal yaitu kepada pelaksana dan bagian terkait. Untuk pelaksana perlu dibangun mekanisme yang mewajibkan setiap pelaksana membuat pernyataan sudah menerima pengkomunikasian dan telah mengerti isi dan tujuannya.

Pengkomunikasian eksternal dilakukan terhadap pihak-pihak diluar organisasi (masyarakat pengguna, LSM, media massa, legislatif, ombudsman, dll) dengan memanfaatkan fungsi humas, media massa, dan forum warga juga dapat melalui majalah organisasi, pengumuman dalam rapat formal, papan pengumuman, radio, televisi, surat kabar, dll.

Mengingat SPP memiliki implikasi hukum dan operasional maka pengkomunikasian sebaiknya dilakukan secara tertulis dan formal dengan melampirkan SPP serta memuat maksud dan tujuan penyusunan/perubahan, yang dibuat/diubah, bagian yang terkait, rencana dan jadwal penerapan, dan pihak yang dapat dihubungi bila ada pertanyaan mengenai SPP tersebut.

6. Pelaksanaan SPP

Pelaksanaan SPP meliputi tahapan-tahapan sistematis dimulai dari langkah memperkenalkan sampai pada pengintegrasian dalam pelaksanaan prosedur-prosedur keseharian oleh organisasi.

Proses penerapan harus dapat memastikan bahwa hal-hal berikut ini dapat terlaksana:

- a. Penyebarluasan Salinan/Copy SPP sesuai kebutuhan dan siap diakses oleh semua pengguna yang potensial;
- b. Setiap pelaksana mengetahui SPP yang baru/diubah dan mengetahui alasan penyusunan/perubahannya;
- c. Setiap pelaksana mengetahui perannya dalam SPP dan dapat menggunakan semua pengetahuan beserta kemampuan yang dimiliki untuk menerapkan secara benar dan efektif, termasuk pemahaman akan akibat yang akan terjadi bila gagal dalam pelaksanaannya;
- d. Setiap pelaksana memahami mekanisme untuk memonitor/ memantau kinerja, mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin muncul, dan menyediakan dukungan dalam proses penerapan SPP.

Pengembangan SPP juga akan menghasilkan berbagai kondisi yang diperlukan seperti : peningkatan kompetensi personel yang ada dan/atau penambahan personel baru dengan kompetensi yang diinginkan sesuai kebutuhan pelayanan yang distandarkan, penambahan berbagai sarana dan prasarana yang diperlukan untuk pelaksanaan pelayanan, serta sumber-sumber lain yang diperlukan bagi kelancaran penerapan SPP.

Penerapan SPP harus disertai sebuah rencana penerapan dalam organisasi. Rencana penerapan akan memberikan kesempatan untuk setiap anggota organisasi yang berkepentingan untuk mempelajari dan memahami semua tugas, arahan, dan jadwal serta kebutuhan sumber daya.

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

H. HERRY ZUDIANTO

MONITORING, EVALUASI, DAN REVIEW HASIL PENERAPAN

Monitoring dan Evaluasi dilakukan dengan membandingkan dan memastikan kinerja pelaksanaan sesuai dengan maksud dan tujuan yang tercantum dalam SPP yang diterapkan. Proses monitoring dan evaluasi dalam penerapan SPP harus memiliki perencanaan tersendiri. Hal-hal yang perlu diperhatikan ketika menyusun rencana meliputi antara lain: metode monitoring dan evaluasi yang akan digunakan, peranan masing-masing supervisor dan pelaksana, persyaratan dan kebutuhan, pencatatan dan pelaporan, proses perbaikan kekurangan/kesalahan dalam penerapan SPP, serta siapa yang akan melakukan monitoring dan evaluasi.

a. Monitoring

Metode monitoring berkaitan dengan instrumen yang digunakan. SPP yang baik memiliki perkiraan-perkiraan waktu, biaya, persyaratan dan prosedur baku untuk penyelesaian pada setiap tahapan pelayanan serta *output* yang dihasilkannya.

Pada waktu melakukan penilaian kebutuhan SPP, indikator-indikator serta target kinerja pelaksanaan juga diidentifikasi sehingga pada waktu penerapan SPP dapat dilihat terjadinya peningkatan/penurunan kinerja individual pelaksana, unit kerja, dan organisasi secara keseluruhan.

Berikut adalah metode-metode monitoring yang antara lain berupa:

- Observasi Supervisor. Metode ini menempatkan supervisor di setiap unit kerja sebagai *observer* yang memantau jalannya penerapan SPP.
- Interview dengan pelaksana. Selain dilakukan observasi oleh para supervisor, monitoring dapat dilakukan melalui wawancara dengan para pelaksana. Interview dapat dilakukan oleh tim monitoring yang telah dibentuk sebelumnya.
- Interview dengan pelanggan/anggota masyarakat Informasi dari pihak luar organisasi, terutama para pelanggan atau masyarakat, juga sangat bermanfaat sebagai sumber informasi dalam melakukan monitoring.
- Pertemuan dan diskusi kelompok. Pertemuan-pertemuan dan diskusi kelompok di setiap unit pelayanan akan menjadi sarana yang efektif dalam melakukan monitoring. Pertemuan dapat dirancang secara periodik, bahkan untuk hal-hal yang perlu dipecahkan secara cepat, dapat dilakukan pertemuan mendadak.
- Pengarahan dalam pelaksanaan. Monitoring juga dapat dilakukan melalui pengarahan-pengarahan dalam pelaksanaan, untuk menjamin agar proses berjalan sesuai dengan prosedur yang telah dibakukan.

- Dalam proses monitoring akan dicatat dan didokumentasikan berbagai hal berkaitan dengan pelaksanaan penerapan SPP, yang antara lain meliputi:
 - a) Sejauh mana setiap prosedur yang diuraikan dalam SPP dapat berjalan sesuai dengan pelaksanaan.
 - b) Jika tidak, hal-hal apa saja yang menghambat, atau menjadi masalah.
 - c) Jika SPP dapat berjalan tetapi hasil yang diperoleh berada di bawah target-target yang ditetapkan, apa yang menjadi hambatan atau permasalahan.
 - d) Tindakan-tindakan yang diambil oleh para pelaksana untuk mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi agar penerapan SPP tetap dapat berjalan:
 - Sejauh mana tindakan-tindakan tersebut dapat mempercepat proses atau justru memperlambat penerapan SPP?
 - Sejauh mana tindakan-tindakan tersebut dapat dibenarkan oleh pihak manajemen?
 - sejauh mana tindakan-tindakan tersebut telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku?
 - e) Pengendalian Internal SPP

Untuk memastikan SPP yang sudah dibuat bersifat lengkap dan mempermudah proses penerapannya, diperlukan sebuah instrumen yang dapat menjadi daftar simak (*check list*) dari setiap aktivitas yang ada dalam penyelenggaraan setiap jenis pelayanan. Aktivitas ini akan dilengkapi dengan indikator mutu dan pelaksanaan. Indikator mutu meliputi:

 - standar mutu yang ditetapkan;
 - tolok ukur; dan
 - metode pengukuran mutu.

Adapun pelaksanaannya akan ditinjau dari peralatan yang dibutuhkan, kapan dilaksanakan dan siapa yang melaksanakan.

b. Evaluasi

Tahapan evaluasi dalam siklus penyusunan SPP merupakan sebuah analisis yang sistematis terhadap serangkaian proses operasi dan aktivitas yang telah dibakukan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan SPP yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif.

Evaluasi terhadap SPP dapat dilakukan baik terhadap substansi SPP maupun proses penerapannya. Dari sisi substansi, evaluasi dapat dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan antara lain:

- Sejauh mana SPP yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja dan organisasi secara keseluruhan?

- Sejauh mana SPP yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana?
- Sejauh mana setiap orang yang ditugasi melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik?
- Sejauh mana diperlukan penyempurnaan-penyempurnaan terhadap SPP yang telah diterapkan atau bahkan sejauh mana diperlukan SPP yang baru?
- Sejauh mana SPP yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan SPP?
- Sejauh mana SPP yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi?
- Sejauh mana SPP yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan yang lainnya?

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

- Sejauh mana strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan SPP secara benar.
- Sejauh mana tingkat penerimaan para pelaksana terhadap SPP yang telah diterapkan.
- Sejauh mana tim-tim yang telah dibentuk mampu bekerja secara efektif dari mulai proses penilaian kebutuhan sampai pada proses monitoring.
- Sejauh mana mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik.
- Sejauh mana pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan.
- Sejauh mana resiko-resiko akibat perubahan SPP dapat ditangani secara baik.

c. Review hasil penerapan untuk peningkatan kualitas berkelanjutan

Setelah proses monitoring dan evaluasi dilakukan, maka hasilnya diharapkan dapat dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang berbagai hal yang sudah berjalan dengan baik dan berbagai hal yang masih perlu mendapatkan perbaikan. Hal-hal yang telah berjalan baik akan terus dipertahankan sementara hal-hal yang kurang baik harus mengalami perbaikan-perbaikan yang memadai sehingga proses peningkatan kualitas pelayanan melalui penerapan SPP dapat dilakukan secara berkelanjutan dan mencapai hasil yang maksimal.

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

H. HERRY ZUDIANTO