



panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Deputi
YANLIK

Kebijakan Standar Pelayanan Publik

Deputi Bidang Pelayanan Publik



#bangga
melayani
bangsa

ASN "BerAKHLAK"

#Bangga Melayani Bangsa

"Setiap ASN harus mempunyai orientasi yang sama, yaitu memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Jiwa melayani serta membantu masyarakat wajib tertanam kuat dalam diri setiap ASN. Bukan zamannya lagi ASN bergaya seperti pejabat zaman kolonial, yang justru minta dilayani.

Saat ini dunia menjadi serba hybrid, serba kolaboratif.

Tidak boleh lagi ada ego, baik ego sektor, ego daerah, dan ego ilmu"

- Pidato Presiden Joko Widodo pada Launching Core Values dan Employer Branding

ASN, 27 Juli 2021-

Deputi
YANLIK



Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif

Peningkatan Kualitas Menuju Pelayanan Prima

**Pemenuhan Aturan
Penyelenggaraan
Pelayanan Publik**



**Pemenuhan Sarana
dan Prasarana**



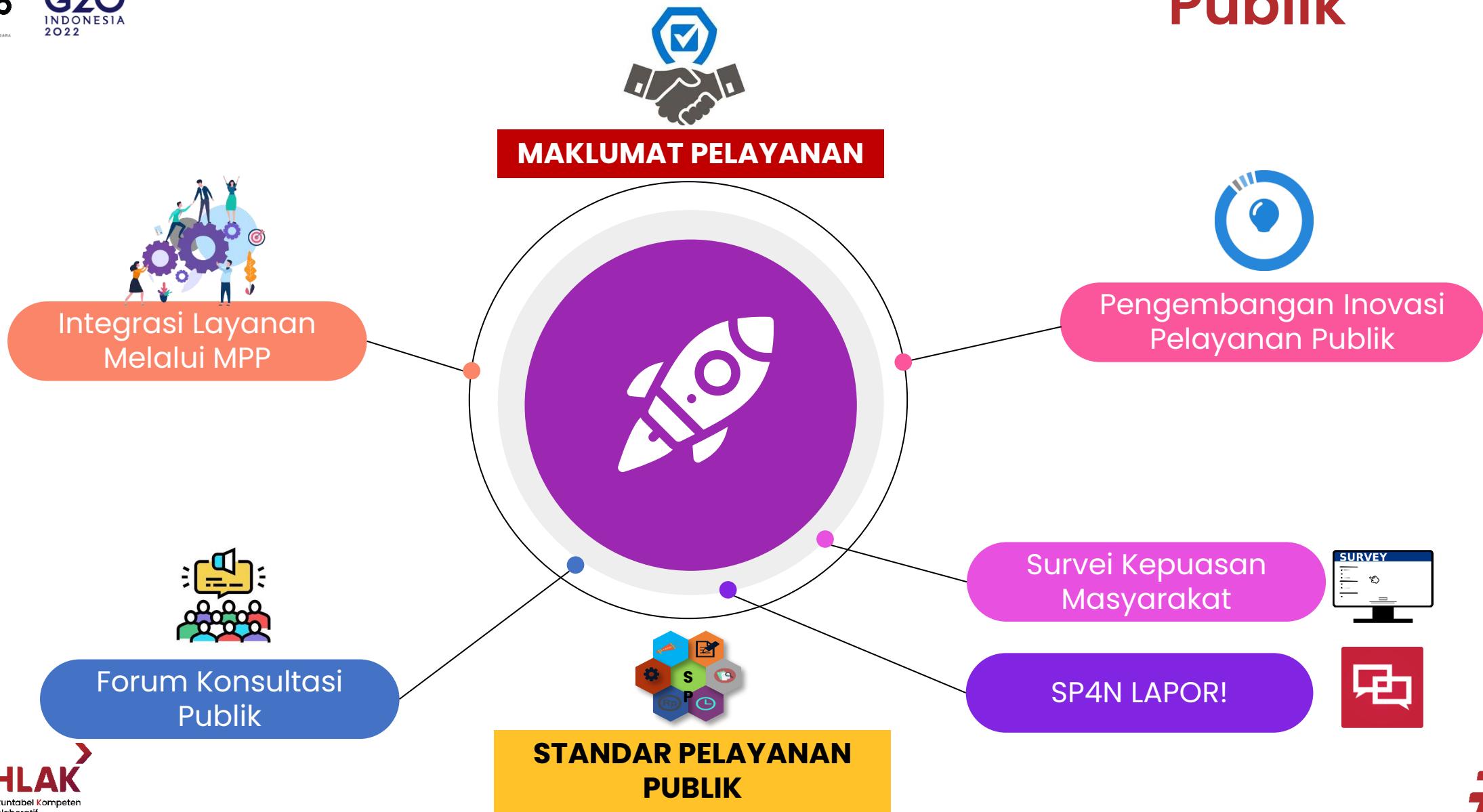
**Peningkatan Kualitas
SDM Aparatur**

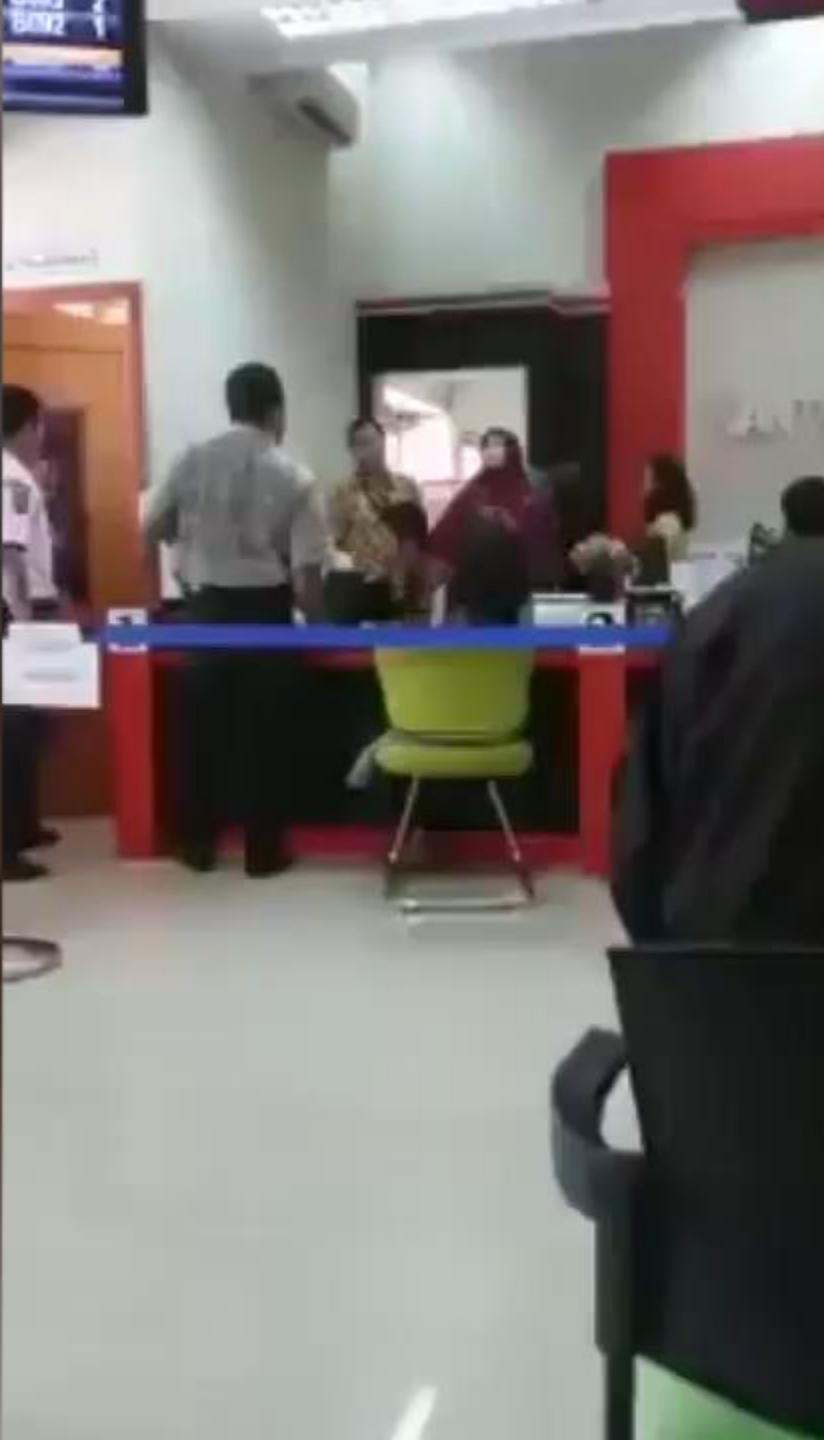


**Pemanfaatan
Teknologi Informasi**



Pemenuhan Kebijakan Pelayanan Publik







SP

Standar Pelayanan (SP)

- ✓ **Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan**
- ✓ **Acuan Penilaian Kualitas**

UU 25 Tahun 2009 Pasal 20

Penyelenggara pelayanan **WAJIB** menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan

PermenPANRB No 15 Tahun 2014

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.**

TUJUAN Standar Pelayanan

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

PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

PERMENPANRB NO. 15 TAHUN 2014

1 SEDERHANA

mudah dimengerti,
mudah diikuti, mudah
dilaksanakan, mudah
diukur

2 PARTISIPATIF

melibatkan masyarakat
dan pihak terkait lainnya
untuk membahas
bersama

3 AKUNTABEL

dapat dilaksanakan dan
dipertanggungjawabkan

4 BERKELANJUTAN

terus menerus dilakukan
perbaikan sebagai
upaya perbaikan
kualitas dan inovasi
pelayanan

5 TRANSPARANSI

dapat dengan mudah
diakses oleh masyarakat

6 KEADILAN

pelayanan yang
diberikan dapat
menjangkau semua
masyarakat

Beberapa Hal Yang Perlu Diperhatikan

01

Tugas dan
Fungsi yang
dimiliki

02

Apa Jenis
pelayanan
dan produk
akhirnya

03

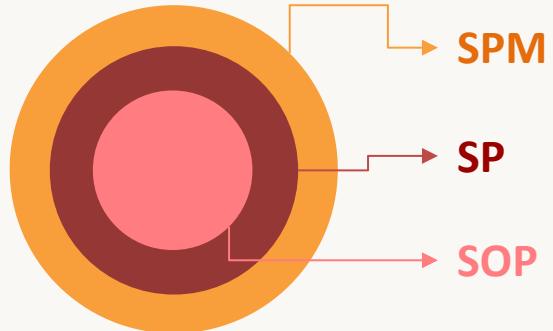
Siapa
masyarakat
yang dilayani:
Umum, Instansi
Pemerintah,
atau Internal?

04

Dokumen
pendukung:
SOP, SPM, dll

05

Melakukan
monev
berkelanjutan
terhadap SP
yang telah
disusun



Perbedaan SP, SOP dan SPM

Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

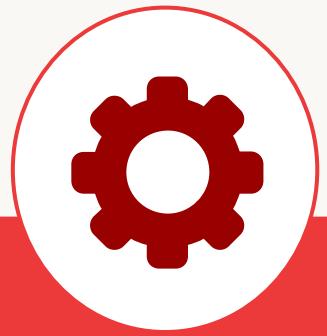
Standar Pelayanan

Tolak 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.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Manfaat SP, SOP dan SPM



Ke-PASTI-an
PELAKSANAAN

SOP



Ke-PASTI-an PENERIMA-
an
(*Customers*)

SP



Ke-PASTI-an
PEMERINTAH (KINERJA)

SPM

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

PERMENPANRB NO. 15 TAHUN 2014



SERVICE DELIVERY

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya / tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan



MANUFACTURING

1. Dasar hukum
2. Sarana dan prasarana
3. Kompetensi pelaksana
4. Pengawasan internal
5. Jumlah pelaksana
6. Jaminan pelayanan
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
8. Evaluasi kinerja pelaksana

(Wajib Dipublikasikan; Pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna layanan)

1. PERSYARATAN PELAYANAN

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis atau administratif

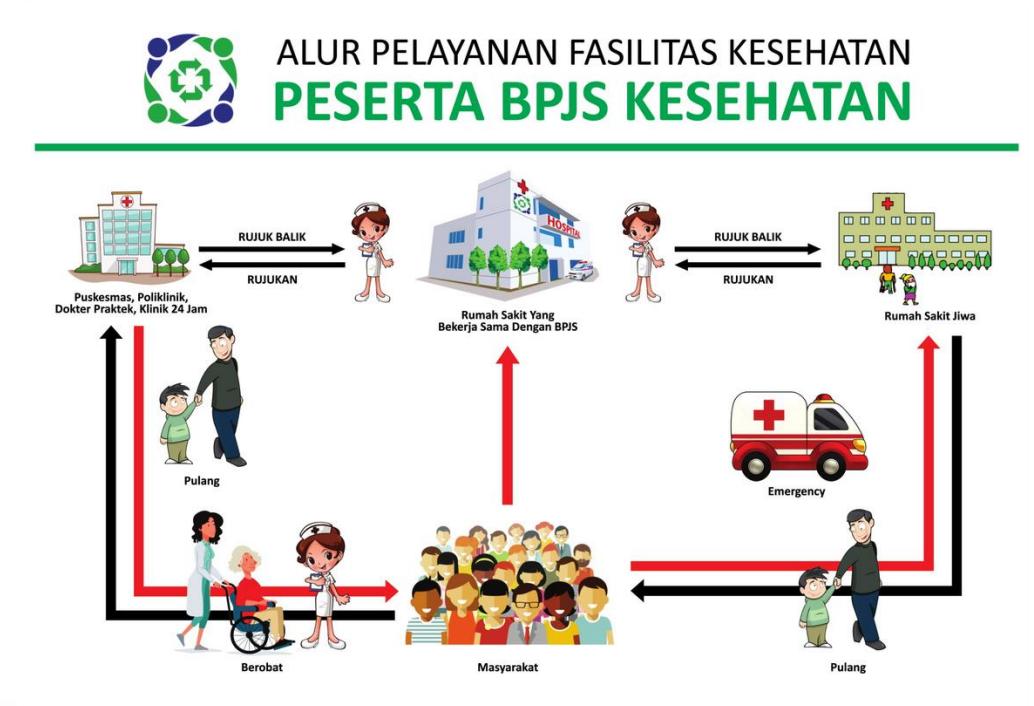
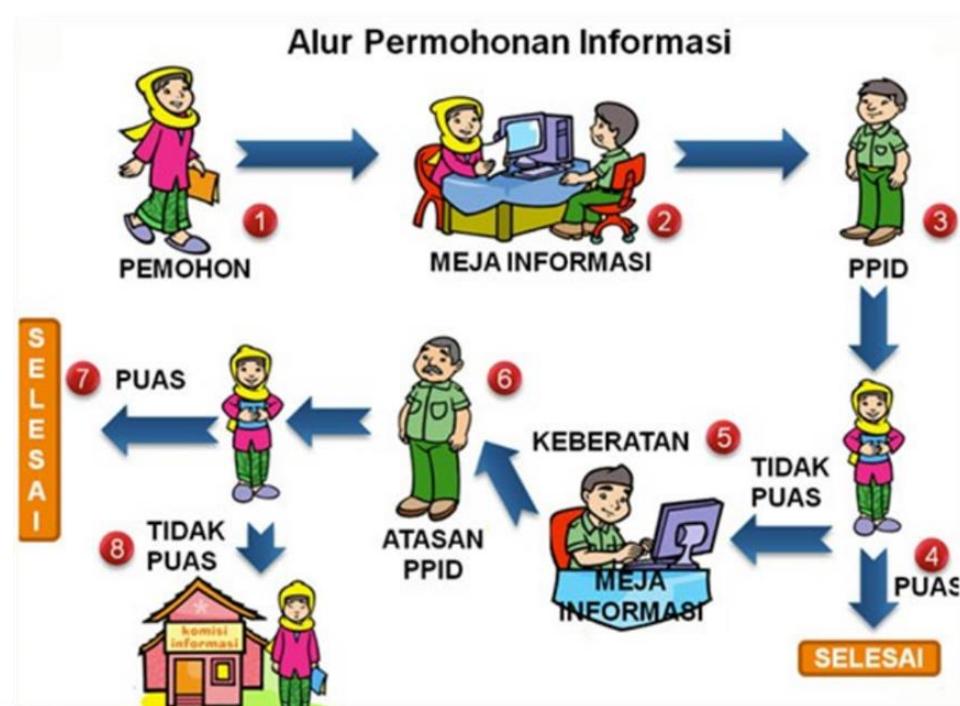
contoh:



2. PROSEDUR PELAYANAN

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi **penerima pelayanan**. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

contoh:



3. JANGKA WAKTU PELAYANAN

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

contoh:

NO	JENIS SIM	JANGKA WAKTU PELAYANAN	
		BARU	PERPANJANGAN
1	SIM A	65 MENIT	20 MENIT
2	SIM A UMUM	75 MENIT	20 MENIT
3	SIM BI	75 MENIT	20 MENIT
4	SIM BI UMUM	75 MENIT	20 MENIT
5	SIM BII	75 MENIT	20 MENIT
6	SIM BII UMUM	75 MENIT	20 MENIT
7	SIM C	65 MENIT	20 MENIT
8	SIM D	65 MENIT	20 MENIT

4. BIAYA/TARIF PELAYANAN

Ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau menerima pelayanan dari penyelenggara

contoh:



INFO TARIF RUANG PERAWATAN
BERDASARKAN PERATURAN GUBERNUR NO. 48 TAHUN 2015
TENTANG TARIF PELAYANAN KESEHATAN RSUD PROVINSI NTB

NO	RUANG PERAWATAN	TARIF PER-HARI (Rp)
1	KELAS III	50.000
2	KELAS II	75.000
3	KELAS I	100.000
4	VIP B	300.000
5	VIPA	400.000
6	SUPER VIP (VVIP)	750.000
RUANG PERAWATAN INTENSIF :		
7	NICU	240.000
8	ICU, ICCU, PICU	250.000

KETERANGAN : BIAYA DI ATAS BELUM TERMASUK JASA TINDAKAN MEDIS, OBAT DAN BIAYA PEMERIKSAAN PENUNJANG.



5. PRODUK PELAYANAN

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

contoh:



6. PENGELOLAAN PENGADUAN

Organisasi penyelenggara wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut, seperti penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan, dan penyediaan petugas penerima pengaduan

contoh:



7. DASAR HUKUM

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan

contoh:



8. SARANA DAN PRASARANA

Fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan

contoh:



9. KOMPETENSI PELAKSANA

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

contoh:



10. PENGAWASAN INTERNAL

Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana

contoh:

10.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none">1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting;2. Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas;3. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen perizinan dan atau rapat Tim Teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas.
-----	---------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

11. JUMLAH PELAKSANA

Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas, sesuai dengan pembagian dan uraian tugasnya

contoh:

Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Dokter umum : 6 orang, dokter internsip : 6 orang (jika ada) (terbagi dalam 2 shif) setiap shif masing-masing 1 orang dokter.<ol style="list-style-type: none">a. Shif I : 07.30 – 19.30 WIBb. Shif II : 19.30 – 07.30 WIB2. Perawat : 16 orang terbagi dalam 3 shif<ol style="list-style-type: none">a. Shift Pagi : jam 07.30 – 13.30 WIB setiap shif 3-4 orangb. Shift Siang : jam 13.30 – 19.30 WIB setia c. p shif 2-3 orangd. Shift Malam : jam 19.30 – 07.30 WIB setiap shif 2-3 orang3. Petugas Pendaftaran : 5 orang terbagi dalam 3 shif setiap shif 1 orang<ol style="list-style-type: none">a. Shift Pagi : jam 07.30 – 14.00 WIB.b. Shift Siang : jam 14.00 – 20.00 WIB.c. Shift Malam : jam 20.00 – 07.30 WIB.4. Tenaga kebersihan 2 orang terbagi dalam 2 shif setiap shif 1 orang<ol style="list-style-type: none">a. Shif Pagi : jam 07.30 – 14.00 WIB.b. Shif Sore : jam 14.00 – 21.00 WIB.
------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

12. JAMINAN PELAYANAN

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan. Jaminan Pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

contoh:

Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien diperiksa oleh Dokter Spesialis/Dokter Umum/ Dokter Gigi Spesialis/ Dokter Gigi sesuai dengan kompetensinya2. Dokter Spesialis/ Dokter Umum/ Dokter Gigi Spesialis/ Dokter Gigi melakukan pemeriksaan medis sesuai dengan standar pelayanan medis dan prosedur tetap3. Apabila tidak bisa ditangani dirujuk ke rumah sakit rujukan tingkat lanjut4. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/r esponsif, komunikatif, sopan dan santun.
-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan

contoh:

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Kerahasiaan terjamin2. Personil yang kompeten3. Peralatan standar4. Berpedoman pada medis dan prosedur tetap
--------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan

contoh:

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas KABUPATEN KAPUAS TAHUN 2018	
NILAI IKM	NAMA LAYANAN :
79	Jumlah : 100 Orang Jenis Kelamin (L/P) : 46 / 54 Pendidikan : SD : 16 SMP : 16 SMA : 39 DI/II/IV : 11 S1 : 18 >S2 : 0 Periode Survei : 1-20 Oktober 2018
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH DIBERIKAN MASUKAN ADA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN</p> <p>Kirimkan pengaduan, saran dan masukan melalui : www.LAPOR.go.id SMS KE 1708 format "KAPUAS (spasi) ISI ADUAN"</p>	



panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Siklus Penyusunan SP

Deputi
YANLIK



1

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Rancangan Standar Pelayanan

1.	Jenis Pelayanan	:	...diisi nama jenis pelayanan
2.	Dasar Hukum	:	...diisi hasil identifikasi
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

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, Organisasi Penyelenggara Pelayanan memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa **Rancangan Standar Pelayanan** terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.

2

Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan



- Pembahasan dengan masyarakat dapat dilakukan dalam bentuk diskusi terbatas, dengar pendapat, lokakarya, dan sebagainya.
- Mempertimbangkan juga hasil SKM, pengaduan masyarakat, dan unsur lainnya (Sarpras, SDM).

Tujuan dilakukan pembahasan dengan masyarakat :

Menyelaraskan kemampuan Penyelenggara Pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, meliputi : dukungan pendanaan, pelaksana yang bertugas, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.

Standar Pelayanan 'X' (diisi sesuai jenis pelayanan) (*)

Dasar hukum:.....

1. Persyaratan	:	1... 2....dst
2. Prosedur	:	1... 2....dst
3. Waktu Pelayanan	:	1... 2....dst
4. Biaya/Tarif	:	1... 2....dst
5. Produk	:	1... 2....dst
6. Pengelolaan Pengaduan	:	1... 2....dst

(*) Unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

A dark, atmospheric landscape scene. In the foreground, there is a large, jagged rock formation or cliff face. The lighting is low, creating deep shadows and highlighting the textures of the rocks. In the background, there are more hills or mountains under a dark, cloudy sky.

CulturePub.fr



panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI



Forum Konsultasi Publik PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2017

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



Amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



Pasal 39 ayat 1: Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.



FKP sebagai proses **koordinasi** dan **kolaborasi** antara pemerintah dan masyarakat



Aspirasi Masyarakat
Masyarakat menginginkan **pelayanan publik berkualitas** dan bagian dari **pembangunan berkelanjutan**

Pasal 39 ayat 4 : tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah. (**PP 96/2012** dan **Peraturan Menteri PANRB No. 16 Tahun 2017**)

#**bangga**
melayani
bangsa



panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Pihak yang Terlibat dalam FKP

Deputi YANLIK



Penyelenggara Layanan

Unit yang **menyelenggarakan** layanan publik.



Pengguna Layanan

Masyarakat yang menggunakan layanan pada unit terkait



Stakeholder Pelayanan Publik

Pihak lain yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan pada unit penyelenggara.



Ahli/Pakar

Individu/organisasi yang merepresentasikan **keahlian** yang berkaitan dengan layanan yang diberikan



OMS/LSM

Organisasi masyarakat sipil yang bergerak sesuai pada **isu yang berkaitan** layanan yang diberikan.



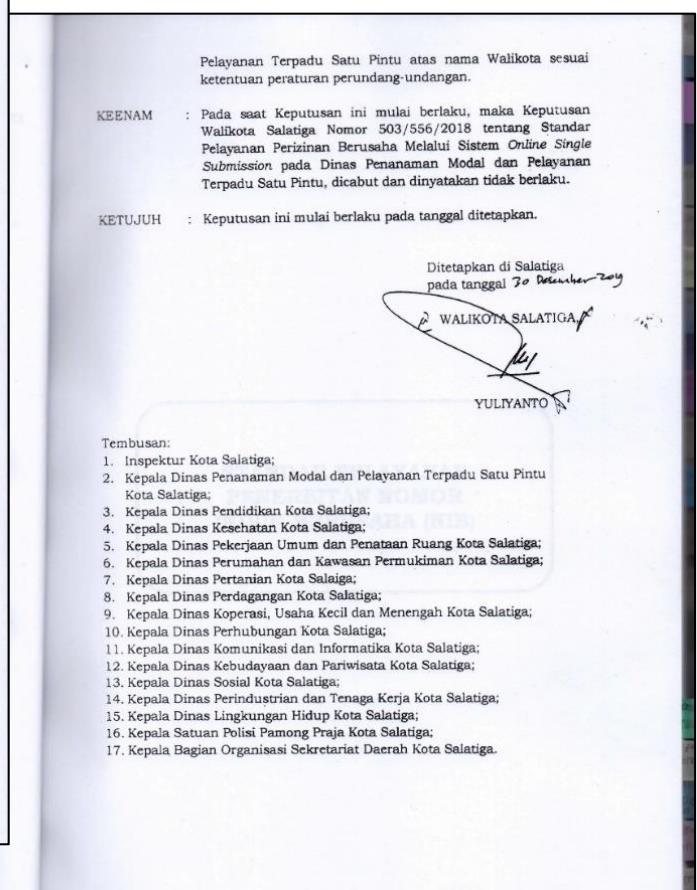
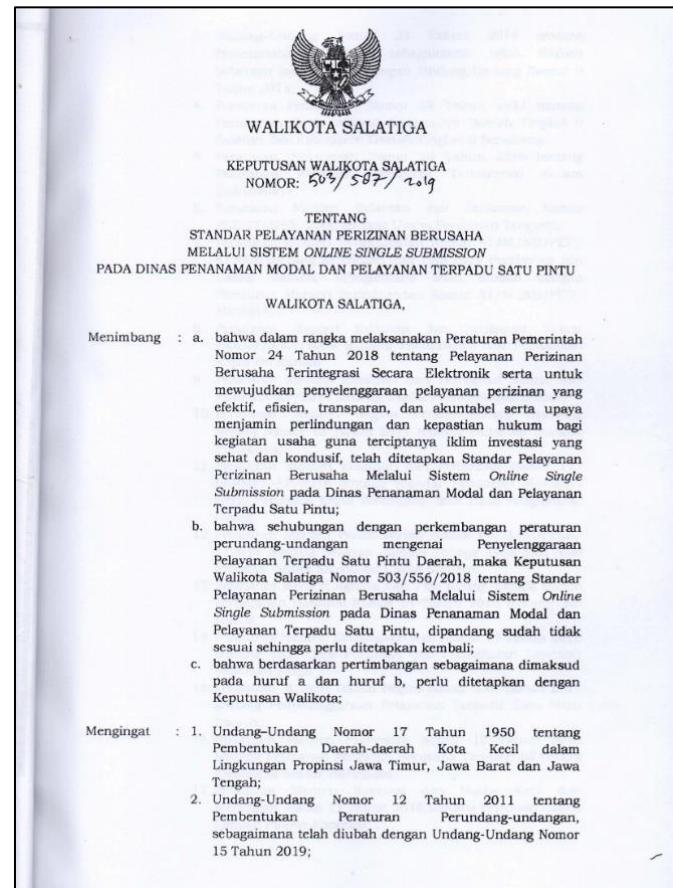
Media Massa

Pers sebagai bentuk keterbukaan informasi publik

3

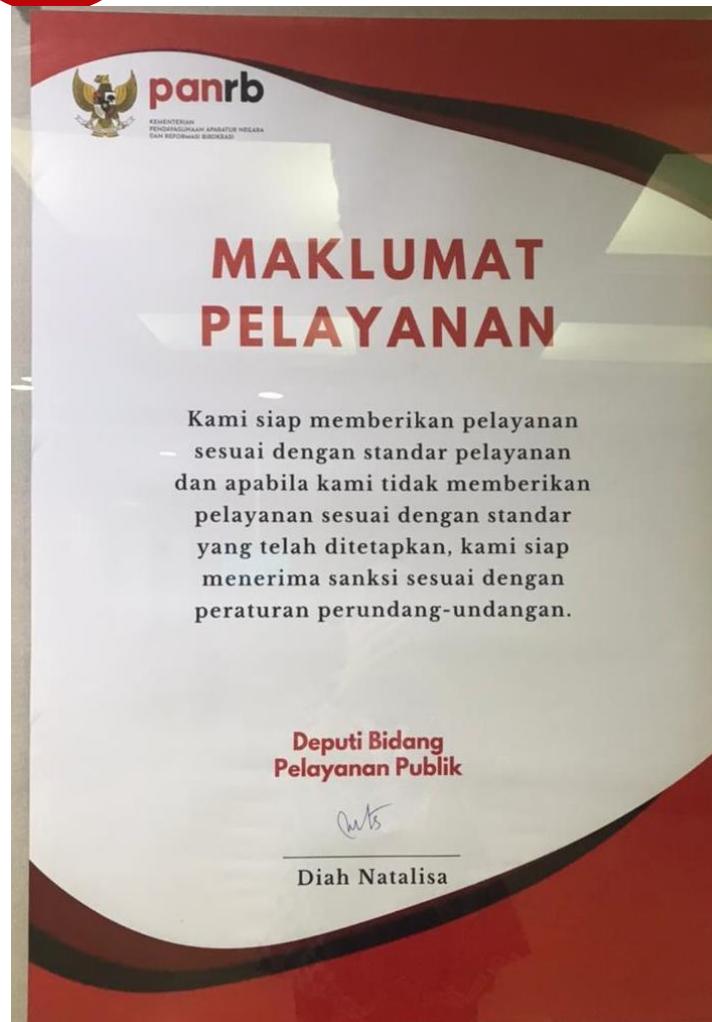
Penetapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian **ditetapkan minimal oleh Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik**



4

Penetapan Maklumat Pelayanan



Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan

ISI

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan
2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan terus menerus
3. Pernyataan kesediaan menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi bila pelayanan tidak sesuai Standar Pelayanan

KEWAJIBAN LAIN

Mepublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses masyarakat

5 Penerapan Standar Pelayanan & Maklumat Pelayanan



Integrasi dan Internalisasi

Memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara layanan



Sosialisasi

Membangun pemahaman dan persamaan persepsi kepada stakeholder

6

Pemantauan dan Evaluasi





UU No. 2009 tentang Pelayanan Publik dan PP No. 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

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 hormat tidak atas permintaan sendiri
Pasal 20 (2) UU	Wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam Penyusunan SP	Dengan sanksi Pembebasan dari Jabatan
Pasal 26 (1) PP	Pembahasan Rancangan SP wajib mengikut sertakan masyarakat.	Teguran tertulis
Pasal 27 (1) PP	Rancangan SP yang telah dibahas wajib dipublikasikan	Teguran 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

#bangga
melayani
bangsa

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

TERIMA KASIH