

PERATURAN MENTERI PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 30/PERMENTAN/OT.080/8/2017
TENTANG
PEDOMAN PENILAIAN KESESUAIAN PENERAPAN
STANDAR PELAYANAN PUBLIK LINGKUP
KEMENTERIAN PERTANIAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang :

a. bahwa penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik Kementerian Pertanian telah diatur dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/PERMENTAN/ OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
b. bahwa penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dilakukan penilaian;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pertanian tentang Pedoman Penilaian Kesesuaian Penerapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3058);
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
7. Peraturan Presiden Nomor 45 Tahun 2015 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 85);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/ OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 1356);
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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);
12. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 43/Permentan/ OT.010/8/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1743);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERTANIAN TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KESESUAIAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK LINGKUP KEMENTERIAN PERTANIAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Penilaian Kesesuaian Penerapan Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penilaian KPSPP adalah kegiatan untuk mengetahui kesesuaian penerapan standar pelayanan publik.
2. 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat SPP adalah tolak ukur yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

4. Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat UKPP adalah satuan kerja dan/atau Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat lingkup Kementerian Pertanian.
5. Penerima Pelayanan adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan instansi di lingkungan Kementerian Pertanian.
6. 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.
7. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
8. Auditor Kesesuaian Penerapan SPP yang selanjutnya disebut Auditor adalah pelaksana yang mempunyai kompetensi di bidang audit standar pelayanan yang dibuktikan dengan sertifikat, untuk melakukan Penilaian KPSPP.
9. Komisi Teknis adalah wakil unit kerja eselon I lingkup Kementerian Pertanian yang memiliki keahlian di bidang SPP dan/atau sistem manajemen mutu, untuk memberikan saran dan pertimbangan dalam memutuskan hasil Penilaian KPSPP.
10. Surveilen adalah proses pengumpulan, pengolahan, analisis, dan interpretasi data secara sistemik dan terus menerus, serta penyampaian informasi pada unit yang membutuhkan untuk dapat mengambil tindakan.
11. Pengawasan Internal adalah Penilaian KPSPP secara mandiri yang dilakukan oleh satuan kerja dan/atau UPT.
12. Peringkat Penilaian adalah tingkat pemenuhan persyaratan SPP yang telah dilaksanakan oleh UKPP.

Pasal 2

(1) Peraturan Menteri ini dimaksudkan sebagai dasar pelaksanaan Penilaian KPSPP di Kementerian Pertanian.

(2) Peraturan Menteri ini bertujuan untuk memberikan:
   a. kepastian UKPP dalam pemberian Pelayanan Publik sesuai SPP; dan
   b. jaminan mutu Pelayanan Publik sesuai SPP.

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Menteri ini meliputi:
a. pengorganisasian;
b. tata cara Penilaian KPSPP; dan
c. evaluasi dan pelaporan.

BAB II
PENGORGANISASIAN

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 4

(1) Setiap UKPP wajib menyusun dan menerapkan SPP.
(2) SPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Kepala UKPP.
(3) Untuk mengetahui kesesuaian penerapan SPP, dilakukan Penilaian KPSPP.

Bagian Kedua
Organisasi

Pasal 5

(1) Penilaian KPSPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) dilakukan oleh tim paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
(2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas pengarah, pelaksana, dan Komisi Teknis.
(3) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dalam melaksanakan Penilaian KPSPP dilakukan oleh Auditor.
(2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan oleh Menteri Pertanian.

BAB III

TATA CARA PENILAIAN KPSPP

Bagian Kesatu

Analisis Risiko

Pasal 6

(1) Penilaian KPSPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) dilakukan melalui proses analisis risiko terhadap UKPP.
(2) Analisis risiko sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan:
    a. verifikasi dokumen;
    b. nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
    c. laporan Pengawasan Internal; dan
    d. pengaduan masyarakat.
(3) Hasil analisis risiko sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjadi dasar dalam menentukan prioritas Penilaian KPSPP.

Bagian Kedua

Penilaian KPSPP

Pasal 7

(1) Penilaian KPSPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) terdiri atas:
    a. Penilaian KPSPP periodik; atau
    b. Penilaian KPSPP insidental.
(2) Penilaian KPSPP periodik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
(3) Penilaian KPSPP insidental sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan sewaktu-waktu dalam hal adanya laporan atau pengaduan indikasi penyimpangan SPP.

(4) Penilaian KPSPP insidental sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan berdasarkan usulan dari unit kerja eselon I pembina UKPP.

(5) Laporan atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terlebih dahulu dilakukan verifikasi.

Pasal 8

(1) Auditor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) sebelum melakukan Penilaian KPSPP berkoordinasi dengan UKPP.

(2) Auditor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan Penilaian KPSPP dengan:
   a. jadwal dan daftar hadir sesuai dengan format-1 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini; dan
   b. daftar Penilaian KPSPP sesuai dengan format-2 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

(3) Auditor menetapkan hasil Penilaian KPSPP sementara untuk disampaikan kepada Kepala UKPP.

(4) Penilaian KPSPP sementara berupa temuan ketidaksesuaian sesuai dengan format-3 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

(5) Hasil Penilaian KPSPP sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditandatangani oleh Auditor dan Kepala UKPP atau pejabat yang ditunjuk.

Pasal 9

(1) Dalam hal hasil Penilaian KPSPP sementara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) terdapat temuan ketidaksesuaian, menjadi bahan perbaikan oleh UKPP.

(2) Bahan perbaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditindaklanjuti oleh UKPP menggunakan identifikasi masalah dan tindak lanjut perbaikan hasil Penilaian KPSPP sesuai dengan format-4 tercantum dalam Lampiran

yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

(3) Perbaikan oleh UKPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dalam jangka waktu yang disepakati kedua belah pihak paling lama 3 (tiga) bulan.

(4) Dalam hal UKPP tidak menindaklanjuti temuan ketidaksesuaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

(1) Hasil Penilaian KPSPP sementara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) atau hasil perbaikan oleh UKPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 disampaikan Auditor kepada pelaksana.

(2) Hasil Penilaian KPSPP sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan format-5 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 11

(1) Pelaksana menyelenggarakan sidang pleno tim bersama Komisi Teknis untuk menetapkan hasil Penilaian KPSPP.

(2) Hasil Penilaian KPSPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Berita Acara Penilaian KPSPP sesuai dengan format-6 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

(3) Pelaksana berdasarkan Berita Acara Penilaian KPSPP menerbitkan surat keterangan hasil Penilaian KPSPP.

(4) Surat keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun sejak ditetapkan.

Pasal 12

(1) Terhadap UKPP yang telah memperoleh surat keterangan, Auditor melakukan Surveilen untuk menjamin konsistensi

penerapan SPP paling sedikit 1 (satu) kali dalam jangka waktu berlakunya surat keterangan.

(2) Surveilen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dalam hal terdapat pengaduan masyarakat yang mempengaruhi nilai IKM.

(3) UKPP dapat mengajukan Penilaian KPSPP ulang paling lambat 6 (enam) bulan sebelum habis masa berlaku surat keterangan.

BAB IV
EVALUASI DAN PELAPORAN

Bagian Kesatu
Evaluasi

Pasal 13

(2) Tim melakukan evaluasi Penilaian KPSPP yang meliputi metode, sarana, prasarana, dan kompetensi Auditor.

(2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Bagian Kedua
Pelaporan

Pasal 14

(1) Pelaporan Penilaian KPSPP disampaikan oleh pengarah kepada Menteri Pertanian.

(2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
   a. hasil kegiatan evaluasi penerapan SPP; dan
   b. rencana tindak lanjut.

(3) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit 1 (kali) dalam 1 (satu) tahun.

BAB V

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 14 Agustus 2017

MENTERI PERTANIAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AMRAN SULAIMAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 18 Agustus 2017

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2017 NOMOR 1141

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 30/PERMENTAN/OT.080/8/2017
TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KESESUAIAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK LINGKUP KEMENTERIAN PERTANIAN

No.	Format	Tentang	Ditandatangani
1.	Format-1	Jadwal dan Daftar Hadir Penilaian KPSPP	Ketua/Wakil Ketua Pelaksana
2.	Format-2	Daftar Penilaian KPSPP	Ketua Tim Auditor, Auditor, dan *Auditee*
3.	Format-3	Lembar Ketidaksesuaian Penilaian KPSPP	Kepala UKPP/pejabat yang ditunjuk dan Auditor
4.	Format-4	Identifikasi Masalah dan Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Penilaian KPSPP	Kepala UKPP dan Auditor
5.	Format-5	Hasil Penilaian KPSPP Sementara	Auditor
6.	Format-6	Berita Acara Penilaian KPSPP	Kepala UKPP dan Ketua Tim Auditor

MENTERI PERTANIAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AMRAN SULAIMAN

Format-1

a. Jadwal Penilaian KPSPP

NAMA UKPP YANG DINILAI	Dok. No.	
.....	Rev. No.	
	Tanggal	
JADWAL PENILAIAN KPSPP	Halaman	

1. Tanggal Rencana Audit: .....
2. Ruang Lingkup : .....
3. Tujuan Audit : .....
4. Tanggal Audit : .....

Hari/Tgl	Waktu (jam)	Bagian/ *Auditee*	Proses/ SOP	Tim Auditor	Lokasi

Tanggal: .....

Ketua/Wakil Ketua Pelaksana,

Nama
NIP

b. Daftar Hadir Rapat Penilaian KPSPP

NAMA UKPP YANG DINILAI	Dok. No.	
.....	Rev. No.	
	Tanggal	
DAFTAR HADIR RAPAT PENILAIAN KPSPP	Halaman	

No.	Nama	Jabatan	Paraf
1.			
2.			
dst.			

Format-2

Daftar Penilaian KPSPP

NAMA UKPP YANG DINILAI	Dok. No.	
.....	Rev. No.	
	Tanggal	
DAFTAR PENILAIAN KPSPP	Halaman	

No.	Pertanyaan	Evaluasi			Catatan hasil wawancara, pengamatan, bukti-bukti obyektif/rekaman serta OFI (*Opporunity for Improvement*)
		Mj	Mn	Ob	
1.					
2.					
dst.					

Catatan tambahan hasil wawancara, pengamatan, bukti-bukti obyektif/rekaman serta OFI (*Opporunity for Improvement*)	Persyaratan terkait

Auditee	Auditor	Ketua Tim Auditor
(Nama)	(Nama)	(Nama)

Format-3

Lembar Ketidaksesuaian Penilaian KPSPP

Area Penilaian KPSPP	:		Jumlah Ketidaksesuaian:
Tanggal Penilaian KPSPP	:		Kategori 1:
Standar Acuan	:		Kategori 2:
Nama Auditor	:		Kategori 3:
Tujuan	:		Jumlah :
Kesimpulan:			

No.	Ketidaksesuaian	*Auditee*		Waktu Penyelesaian
		Nama	Paraf	

Mengetahui

Kepala UKPP/pejabat yang ditunjuk

(Nama)

....., .../...../.....

Auditor,

(Nama)

Format-4

Identifikasi Masalah dan Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Penilaian KPSPP

NAMA UKPP YANG DINILAI	Dok. No.	
.....	Rev. No.	
	Tanggal	
IDENTIFIKASI MASALAH DAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN HASIL PENILAIAN KPSPP	Halaman	

No. .....

Uraian Ketidaksesuaian/Potensi Ketidaksesuaian*):		Sumber: ☐ Hasil Audit ☐ Umpan Balik Pelanggan ☐ Usulan Staff/Pegawai ☐ dll.
(.....) Auditor	(.....) Kepala UKPP	Tanggal: .....

Analisis Penyebab dan Hasil Investigasi: (analisis 5M, *fishbone*/3'why' boleh ditambahkan lembar lampiran)	Direviu oleh Kepala UKPP: (.....)

<u>Tindakan Korektif/Preventif*) yang akan Dilakukan:</u>	Persetujuan Batas Waktu Tindakan: Tanggal ...../...../20....	
	(.....) Auditor	(.....) Kepala UKPP

Catatan Bukti Hasil Verifikasi Tindakan Perbaikan: Sudah Efektif/Belum*)	Tanggal ...../...../20....
	(.....) Kepala UKPP
Verifikasi Tindakan, Tanggal ...../...../20.... (.....) Kepala UKPP	Status*) ☐ OPEN ☐ CLOSE

Catatan:

*) Coret yang tidak perlu.

- Jika tindakan perbaikan belum efektif dilakukan sampai batas waktu yang ditentukan, rencana tindakan korektif/preventif atau batas waktu dicatat pada form Identifikasi Masalah dan Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Penilaian KPSPP dan dilampirkan.
- Penomoran rekaman: SS/PBN/XX dst, SS adalah kode Sumber, HP: Hasil Penilaian, UB: Umpan Balik pelanggan, LL: lain-lain, PBN: Kode Balai.

Format-5

Hasil Penilaian KPSPP

Tujuan Penilaian KPSPP:			
Ruang Lingkup :			
Kepala UKPP		Ketua Tim Auditor	
Tanggal Penilaian		Anggota Tim Auditor:	Lihat daftar di bawah
Manual Rev. No.			

1. Ringkasan Evaluasi
2. Evaluasi Efektifitas dari Proses-Proses Penerapan SPP yang dinilai
3. Rekomendasi/Observasi
4. Situasi Proses Penilaian KPSPP
5. Tambahan Informasi dari Hasil Pemeriksaan/Verifikasi Tindakan Korektif

Disiapkan oleh: (Nama Ketua Tim Auditor)

Tempat/tanggal: ....., .../...../20....

No.	Nama Auditor	Tanda tangan
1.		
2.		
3.		
dst.		