MENTERI PERTANIAN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PERTANIAN
NOMOR: 78/Permentan/OT.140/12/2012

TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
KEMENTERIAN PERTANIAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI PERTANIAN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas perlu ditetapkan Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;

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

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;

4. Keputusan Presiden Nomor 84/P Tahun 2009 tentang Pembentukan Kabinet Indonesia Bersatu II;

5. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;

6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi

Eselon I Kementerian Negara yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 61/Permentan/OT.140/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN MENTERI PERTANIAN TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN PERTANIAN.

Pasal 1

Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian seperti tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini.

Pasal 2

Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian ini digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik.

Pasal 3

Setiap unit kerja penyelenggara pelayanan publik wajib menindaklanjuti dengan menyusun standar pelayanan sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik yang ditetapkan oleh Kepala Unit Kerja Pelayanan Publik.

Pasal 4

Peraturan 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 20 Desember 2012
MENTERI PERTANIAN,

ttd.

SUSWONO

Diundangkan di Jakarta
Pada tanggal 28 Desember 2012

MENTERI HUKUM DAN HAM
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2012 NOMOR 1356

DAFTAR ISI

PERATURAN MENTERI PERTANIAN NOMOR: 78/Permentan/OT.140/12/2012 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN PERTANIAN

DAFTAR ISI 4

BAB I PENDAHULUAN 5

	A. Latar Belakang	5
	B. Maksud, Tujuan, dan Sasaran	5
	C. Ruang Lingkup	6
	D. Pengertian Umum	6
BAB II	PRINSIP PENYUSUNAN, KOMPONEN, DAN JENIS PELAYANAN	8
	A. Prinsip Penyusunan	7
	B. Komponen Standar Pelayanan Publik	8
	C. Jenis Pelayanan	9
BAB III	TAHAPAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK	10
	A. Persiapan Penyusunan Standar Pelayanan Publik	10
	1. Pembentukan Tim	10
	2. Inventarisasi Tugas dan Fungsi	10
	3. Inventarisasi pengguna pelayanan	10
	4. Survey harapan masyarakat	10
	5. Persyaratan Pelayanan	10
	6. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	11
	7. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	11
	8. Biaya/Tarif Pelayanan	12
	9. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan	12
	10. Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	12
	11. Penanganan Pengaduan	12
	12. Pengawasan Internal	13
	13. Penanganan Pengaduan dan Masukan	13
	14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	13
	B. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan	14
	C. Uji Coba Rancangan Standar Pelayanan	14
BAB IV	PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK	15
	A. Penetapan Maklumat Pelayanan	15
	B. Penyajian Standar Pelayanan	16
	C. Penetapan Standar Pelayanan Publik	16
BAB V	PENUTUP	17
Contoh SK Penetapan Standar Pelayanan Publik		
Lingkup Kementerian Pertanian		18
LAMPIRAN PERATURAN MENTERI PERTANIAN		
NOMOR :		
TANGGAL :		

PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

KEMENTERIAN PERTANIAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap unit kerja pelayanan publik Kementerian Pertanian telah menerapkan standar operasional prosedur dalam penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing.

Undang-Undang tersebut mewajibkan penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik yang selanjutnya disebut standar pelayanan. Untuk mendapatkan kepastian hukum, biaya, persyaratan, prosedur, dan mekanisme, maka diperlukan standar pelayanan publik.

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

1. Maksud Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian yaitu sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik Kementerian Pertanian dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik.
2. Tujuan Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian agar setiap unit kerja pelayanan publik memiliki standar pelayanan publik.
3. Sasaran Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian:
    a. Terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas sesuai harapan masyarakat dan memberikan kepastian pelayanan;
    b. Terwujudnya kepuasan pelanggan atau pemangku kepentingan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian meliputi:

1. Prinsip Penyusunan, Komponen, dan Jenis Pelayanan Publik;
2. Tahapan Penyusunan Standar Pelayanan Publik; dan
3. Penetapan Standar Pelayanan Publik.

D. Pengertian Umum

Dalam Peraturan Menteri Pertanian ini yang dimaksud dengan:

1. 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.
2. Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman 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.
3. Standar Pelayanan Publik merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dalam rangka pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
5. Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut UKPP adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Penerima Pelayanan adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan instansi pemerintah.
7. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
9. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian yang produk akhirnya berupa barang, contoh: benih/bibit, mani beku (semen beku), vaksin, antisera, bahan biologis, prototipe alsintan dan lainnya.
10. Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja palayanan publik di bidang pertanian yang produk akhirnya berupa jasa, contoh: teknologi pertanian, perpustakaan, arsip, kesehatan hewan, data dan informasi, jasa pelatihan, bimbingan teknis, dan lainnya yang sejenis pelayanan jasa.

11. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan produk berupa dokumen resmi yang diperlukan oleh publik, contohnya: surat izin, rekomendasi teknis, hasil pengujian, dan lainnya.

BAB II
PRINSIP PENYUSUNAN, KOMPONEN, DAN JENIS PELAYANAN

A. Prinsip

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan
dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

B. Komponen

Komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Contoh: dasar hukum pembentukan Unit Pelaksana Teknis.
2. Jam Pelayanan, merupakan waktu yang ditetapkan untuk mengatur jam buka, tutup, dan waktu istirahat bagi petugas dalam memberikan pelayanan.
3. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
4. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
5. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

6. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
7. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
8. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
9. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
10. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
11. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
12. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
13. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan.
14. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
15. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

C. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diberikan oleh UKPP dikelompokkan menurut sifat dan hasil kerja akhir yaitu:

1. Jenis Pelayanan Barang: pelayanan yang diberikan oleh UKPP yang produk akhirnya berupa barang, misalnya benih/bibit, semen beku, obat hewan, prototipe alsintan dan lainnya.

2. Jenis Pelayanan Jasa/Administrasi: pelayanan yang diberikan oleh UKPP yang produk akhirnya berupa jasa/administrasi, misalnya konsultasi teknologi pertanian, jasa pelatihan, jasa bimbingan teknis, jasa kesehatan hewan, layanan perpustakaan, layanan data dan informasi, layanan perizinan usaha pertanian, sertifikat benih, sertifikat obat hewan, sertifikat karantina, sertifikat hasil pengujian, dan lainnya.

BAB III
TAHAPAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

A. Persiapan Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Penyusunan standar pelayanan publik memerlukan komitmen yang kuat dari pimpinan organisasi pelayanan dan seluruh pegawai.

Oleh karena itu agar penyusunan standar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik perlu dilakukan persiapan sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim

   Tim penyusun standar pelayanan publik bertugas melakukan penyusunan standar pelayanan, monitoring, evaluasi dan penilaian kinerja. Unsur Anggota Tim penyusunan standar pelayanan terdiri dari Kepala UKPP beserta staf yang membidangi pelayanan.

2. Inventarisasi Tugas dan Fungsi

   Melakukan inventarisasi tugas dan fungsi setiap unit pelayanan baik bersifat utama atau pendukung.

3. Inventarisasi pengguna pelayanan

Melakukan inventarisasi pengguna pelayanan antara lain guna mengetahui jenis pelanggan, besaran tarif, klasifikasi pelayanan.

4. Survey harapan masyarakat

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

5. Persyaratan Pelayanan

   Persyaratan pelayanan sebagai berikut:

   a. Jenis persyaratan agar ditetapkan secara jelas baik persyaratan administratif maupun persyaratan teknis beserta penjelasan kegunaannya.

   b. Persyaratan administratif merupakan persyaratan yang berkaitan dengan kelengkapan dan keabsahan berkas-berkas administrasi sebelum pelayanan diberikan.

   c. Persyaratan teknis merupakan kelengkapan yang berkaitan dengan teknis-teknis tertentu yang telah ditetapkan dan harus dipenuhi/ditaati sebelum pelayanan diberikan maupun setelah pelayanan diberikan.

   d. Dalam menetapkan persyaratan perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

      1) persyaratan harus relevan/berkaitan langsung dengan kepentingan substansi produk pelayanan;

      2) ketentuan persyaratan mudah dipahami dan tidak mempunyai pengertian ganda; dan

      3) menghindari persyaratan yang bersifat duplikasi;

   e. Persyaratan yang tidak berkaitan langsung dengan substansi produk pelayanan agar dievaluasikan dan disederhanakan.

6. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan

   Proses pelayanan secara berurutan dimulai pada saat penerima pelayanan datang sampai dengan penerima pelayanan menerima hasil pelayanan. Proses tersebut dituangkan dalam bagan alir. Dalam menyusun sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, perlu diperhatikan hal-hal antara lain:

   a. Mekanisme kerja atau tata urutan pelayanan, harus sesederhana mungkin artinya jumlah meja yang dilewati dalam proses pelayanan harus sederhana.

b. Apabila harus melibatkan banyak meja atau pejabat dalam proses pelayanan, hendaknya mempertimbangkan yang mempunyai kepentingan dan relevan dengan persyaratan legalitas suatu pelaksanaan pelayanan.

c. 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.

d. Tata urutan atau bagan alir penanganan pelayanan serta nama-nama loket dan petugas masing-masing urusan perlu divisualisasikan secara jelas.

7. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

Penetapan waktu penyelesaian pelayanan perlu memperhatikan antara lain:

a. Jumlah personil yang tersedia.

Ketersediaan jumlah personil yang melaksanakan suatu jenis pelayanan harus sesuai dengan beban kerja dan sarana yang dimiliki.

b. Sarana dan prasarana yang dimiliki.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran penyelesaian tugas harus sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

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

d. Tahapan proses pelayanan.
Jumlah tahapan kegiatan yang akan dilakukan harus sesuai dengan jumlah personil yang dimiliki.

e. Kemampuan dan ketrampilan SDM pelayanan.
Kemampuan dan ketrampilan SDM pelayanan yang memberikan pelayanan harus sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

f. Keterkaitan proses pelayanan dengan instansi lain.
Keterkaitan proses pelayanan tertentu harus sesuai dengan instansi terkait lainnya yang memerlukan waktu penyelesaian.

8. Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya pelayanan ini perlu dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Biaya yang dibebankan kepada pelanggan.
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.

b. Biaya yang dibebankan pada unit kerja

Biaya yang dikeluarkan untuk proses pengerjaan pelayanan yang dibebankan pada anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

9. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan

Sarana pelayanan merupakan sarana yang harus disediakan dalam rangka proses pelayanan, meliputi antara lain: formulir, fasilitas pengolahan data dan fasilitas telekomunikasi. Prasarana pelayanan merupakan fasilitas yang disediakan dalam rangka memberikan dukungan pelayanan, antara lain: penyediaan fasilitas ruang tunggu, kamar kecil, sarana parker, dan lain-lain.

10. Kompetensi dan Jumlah Pelaksana

Kompetensi dan Jumlah Pelaksana perlu diperhatikan antara lain:

a. Jumlah beban kerja dikaitkan dengan formasi personil yang ada;
b. Jenis kegiatan dikaitkan dengan kualifikasi pendidikan pegawai;
c. Tingkat kesulitan proses pelayanan dikaitkan dengan keahlian dan ketrampilan;
d. Ketersediaan sarana dan prasarana dikaitkan dengan sifat dan jenis pelayanan.

11. Pengawasan Internal

Pengawasan Internal disesuaikan dengan pola pengawasan melalui pengawasan internal dan pengawasan oleh masyarakat (IKM) sebagai umpan balik.

12. Penanganan Pengaduan dan Masukan

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

a. Penatausahaan pengaduan masyarakat;
b. Proses pembuktian pengaduan masyarakat: melalui konfirmasi dan klarifikasi, penelitian/pemeriksaan dan pelaporan hasil penelitian/ pemeriksaan.
c. Tindak lanjut pemantauan pengaduan masyarakat meliputi:
    1) Tindak lanjut hasil penelitian/pemeriksaan;
    2) Pemanfaatan hasil penanganan pengaduan masyarakat;

3) Pemantauan dan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat;

4) Sanksi.

13. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Untuk memastikan standar pelayanan yang sudah dibuat bersifat lengkap dan terlaksana dengan baik, diperlukan sebuah instrument yang dapat menjadi daftar simak (*chek list*) dari setiap proses yang ada dalam penyelenggaraan setiap jenis pelayanan. Pengawasan dilakukan dengan melihat kinerja komponen dalam standar pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Di samping itu, dalam proses penilaian perlu dijelaskan penyebab dari ketidak sesuaian pemberian pelayanan dengan standar pelayanan, sekaligus alternatif solusi dari tiap permasalahan yang mungkin muncul. Komponen yang dijadikan tolok ukur penilaian kinerja dalam proses pengawasan internal adalah:

a. Sistem (Mekanisme dan Prosedur);

b. Persyaratan;

c. Biaya;

d. Waktu;

e. Pelaksana;

f. Sarana Prasarana;

g. Pengaduan.

B. Metode Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan

Pembahasan rancangan SP, mengikutsertakan para pemangku kepentingan dan masyarakat dalam satu forum bersama, dengan menggunakan metode berikut:

1. Rapat Bersama

Forum pertemuan yang diadakan untuk membahas, mendiskusikan atau mengklarifikasi rumusan rancangan SP

2. *Focus Group Discussion (FGD)*

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi rancangan SP, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

3. *Public Hearing*

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

C. Uji Coba Rancangan Standar Pelayanan

Setelah diperoleh kesepakatan terhadap rancangan SP, perlu dilakukan uji coba untuk menilai apakah rancangan SP yang telah disusun dapat diaplikasikan dalam pemberian

pelayanan kepada masyarakat. Dalam proses uji coba bila ditemukan berbagai hal yang berbeda antara SP dengan aplikasi pelayanan yang sesungguhnya, dilakukan langkah-langkah penyempurnaan rancangan SP.

Proses uji coba tersebut harus mampu menterjemahkan apa yang menjadi amanat yang diemban organisasi, yaitu efektivitas dan efisiensi pelayanan, sehingga akhirnya SP benar-benar valid dan *reliabel*. Valid artinya bahwa SP menjadi instrument yang benar-benar dibutuhkan secara tepat oleh pengguna dalam penyelenggaraan pelayanan dalam organisasi. *Reliable* memiliki arti bahwa SP yang dirumuskan akan bersifat konsisten selama tidak terjadi perubahan-perubahan pada lingkungan organisasi yang mengharuskan dilakukannya perumusan ulang.

BAB IV
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

A. Penetapan Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik ditandatangani oleh Pimpinan UKPP, kemudian dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi dilakukan kepada seluruh jajaran organisasi untuk memberitahukan pada seluruh jajaran organisasi mereka bahwa organisasi tersebut memberlakukan SP baru yang harus dipahami, dipatuhi dan diterapkan oleh setiap orang.

Selanjutnya, dilakukan sosialisasi untuk memastikan bahwa semua pelaksana menyadari adanya perubahan dalam cara memberikan pelayanan. Sosialisasi dilakukan dengan pihak di luar organisasi (masyarakat pengguna, LSM, mass media,dll) secara langsung atau tidak langsung. Proses ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan fungsi-fungsi humas, mass media dan forum warga yang tumbuh seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dari organisasi ini. SP yang akan diberlakukan dapat dituangkan dalam majalah organisasi; pengumuman dalam rapat formal; ditempelkan pada papan pengumuman; bahkan berita-berita dalam surat kabar dan radio/televisi lokal.

B. Penyajian Standar Pelayanan

Beberapa langkah yang dilakukan dalam SP tersebut tidak semua di informasikan kepada pelanggan. Hanya informasi-informasi yang terkait langsung dengan pelanggan yang perlu disampaikan (lihat format standar pelayanan). Agar pelanggan tertarik untuk membaca dan memahami SP yang diberlakukan perlu dikemas dengan sebaik mungkin dan disajikan dengan bahasa yang mudah dimengerti berbagai kalangan, serta menarik perhatian orang.

Penyajian Standar Pelayanan

NO.	URAIAN	KETERANGAN

1	Jenis/Produk Pelayanan	
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	1) 2) 3)
3	Persyaratan Pelayanan	1) 2) 3)
4	Biaya/Tarif Pelayanan	
5	Waktu Pelayanan	
6	Mekanisme Pengaduan	

C. Penetapan Maklumat Pelayanan

Setelah SP ditetapkan dan diumumkan, perlu dilakukan penetapan maklumat pelayanan. Hal-hal yang perlu diperjelas dalam proses penetapan maklumat pelayanan adalah:

a. Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan UKPP untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan SP yang telah ditetapkan.

b. Maklumat Pelayanan tersebut berisi jabaran singkat mengenai pokok-pokok SP, terutama menyangkut sistem dan prosedur, persyaratan, lama waktu, dan biaya/tarif pelayanan serta aspek-aspek teknis lainnya yang terkait dengan janji pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh UKPP.

c. Maklumat Pelayanan sebagai suatu jaminan pelayanan yang akan memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai SP, jaminan keamanan dan keselamatan untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.

d. Maklumat Pelayanan yang telah disusun tersebut, wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Contoh:

(KOP SURAT)

MAKLUMAT PELAYANAN

"DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENETAPI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"

Jakarta, ...

Pimpinan UKPP

BAB V

PENUTUP

Dalam merealisasikan standar pelayanan publik, setiap UKPP harus menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik, kemudian mendokumentasikan dan memelihara sistem manajemen pelayanan publik secara dinamis berkelanjutan. Penyusunan standar pelayanan publik ditentukan oleh komitmen setiap pimpinan UKPP dan seluruh pegawainya.

Petunjuk Pelaksanaan ini agar dipahami dan disosialisasikan serta dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh seluruh UKPP Kementerian Pertanian.

MENTERI PERTANIAN,

ttd.

SUSWONO

(Contoh SK Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian)

(Kop Instansi)

KEPUTUSAN PIMPINAN UKPP
NOMOR:

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PADA JENIS PELAYANAN .....

.....(PIMPINANUKPP),

Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas perlu ditetapkan Penetapan Standar Pelayanan Publik untuk jenis pelayanan ..... dengan Keputusan Kepala..... (Satker Penyelenggara Pelayanan Publik).

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

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;

4. Keputusan Presiden Nomor 84/P Tahun 2009 tentang Pembentukan Kabinet Indonesia Bersatu II;
5. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 61/Permentan/OT.140/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
10. .....(SK penugasan Pimpinan UKPP)

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

KESATU : Standar Pelayanan Publik pada (Satker Pelayanan.....) seperti tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada (Satker Pelayanan.....) meliputi ruang lingkup pelayanan:

a. barang;
b. jasa, dan
c. administratif.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada (Satker Pelayanan.....) seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan UKPP, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di
pada tanggal
....., (Jabatan Pimpinan UKPP)

..... (Nama Pimpinan UKPP)

Dikuatkan dengan pengesahan oleh
....., (Jabatan Pembina/Penyelenggara)

..... (Nama Pembina/Penyelenggara)

Lampiran Keputusan Pimpinan UKPP
Nomor:
Tanggal:

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

B. STANDAR PELAYANAN

Sebutkan jenis pelayanan yang akan dibuat SP-nya.

Contoh:

Jenis Pelayanan .....

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	
2.	Jam Pelayanan	
3.	Persyaratan	
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	

6.	Biaya/Tarif	
7.	Produk Pelayanan	
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	
10.	Pengawasan Internal	
11.	Penanganan Pengaduan	
12.	Jaminan Pelayanan	
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	
15.	*.....	.....

*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

KEPALA .....

Nama .....